



Verkkokaupan sopimusehtojen oikeudellinen sääntely -Partioaitta

Pekka Kivikko

Julkaisuvuosi **Laurea**



Laurea-ammattikorkeakoulu

**Verkkokaupan sopimusehtojen oikeudellinen sääntely
-Partioaitta**

Pekka Kivikko
Liiketalous
Opinnäytetyö
11.2021

Pekka Kivikko

Verkkokaupan sopimusehtojen oikeudellinen sääntely -Partioaitta

Vuosi

2021

Sivumäärä

66

Työssä tutkitaan sopimusehtojen oikeudellista sääntelyä verkossa käytävässä kuluttajan kaupassa. Aihe on ajankohtainen verkkokaupan myynnin lisääntyessä. Harvalla kuluttajalla on kuitenkaan tietoa laillisista oikeuksista ja velvoitteista, joita Suomen laki säätelee verkossa käytävälle kaupalle.

Tarkoituksena on tuottaa tietoa kuluttajalle verkossa käytävän kaupan oikeudellisesta sääntelystä sekä kehittää Partioaitan verkkokaupan sopimusehtoja. Opinnäytetyössä tutkitaan, kuinka Partioaitta soveltaa verkkokaupan oikeudellista sääntelyä ja toteuttaa sopimusehdot verkkokaupassaan sekä kuinka ehtoja voitaisiin kehittää.

Teoreettisessa viitekehyksessä selvitetään sopimusoikeuden perusteiden merkitystä sopimusehtojen laatimiseen verkkokaupassa sekä oikeudellista sääntelyä verkossa käytävään kuluttajan kauppaan. Velvoiteoikeus eli sopimusoikeus, vahingonkorvausoikeus ja perusteettoman edun palautus määrittelevät sopimustilanteiden perusteet. Oikeusprosessin periaatteet sopimuksen syntymisestä oikeustoimen määrittämien velvoitteiden päättymiseen tulevat velvoiteoikeudesta. Sopimusoikeuden periaatteiden mukaisesti pakottava lainsäädäntö tulee sovellettavaksi ensisijaisesti. Kuluttajansuojalaki on pakottavaa lainsäädäntöä, johon verkkokaupan sopimusehtojen oikeudellinen sääntely kuluttajille on sisällytetty. Verkkokauppaan sovelletaan keskeisimpänä kuluttajansuojalain 6 luvun 7 §:ä, jossa säädetään etämyynnistä, joksi verkkokauppa luetaan. Pakottavan lainsäädännön sääntelyn ulkopuolelle jäävät seikat sovi- taan sopimusosapuolten kesken ja osapuolet voivat laatia myös lain vaatimusta parempia ehtoja.

Kuluttaja on heikommassa asemassa elinkeinonharjoittajaan nähden ja verkkokaupassa tämä vielä korostuu, koska kauppa ei tapahdu kasvokkain myyjän kanssa. Työn avulla kuluttajalle tulee ymmärrys minimiehdoista, jotka verkkokaupan tulee sopimusehdoissaan täyttää sekä laittomista ehdoista, joihin kuluttajan ei tarvitse suostua. Kuluttajalle syntyy myös ymmärrys siitä, mitkä sopimusehdot perustuvat suoraan lakiin ja ovat siten sellaisia, joihin verkkokaup- paa harjoittava yritys ei voi vaikuttaa. Kehitettäväksi kohteiksi Partioaitalle ehdotetaan lainkoh- tien lisäämistä sopimusehtoihin, millä saadaan kuluttajalle selvemmin ymmärrys toisaalta siitä, mitkä sopimusehdot tulevat suoraan laista ja toisaalta siitä, mitkä ehdot ovat parempia kuin laki säätelee. Partioaitan tulisi lisätä myös sivuilleen tuomioistuimen ulkopuolisten riidan- ratkaisu menetelmien linkki.

Asiasanat: velvoiteoikeus, kuluttajakauppa, verkkokauppa

Pekka Kivikko

Legal regulation of e-commerce contract terms -Partioaitta

Year

2021

Pages

66

This work investigates the legal regulation of the contract conditions in online consumer trade. It is topical as online sales is on an increasing trend. However, consumers are not typically aware of the legal rights and obligations that Finnish law provides them in online shopping.

The purpose of this work is to provide consumers with information on the legal regulation of online shopping and to develop the terms and conditions of the online store of Partioaitta. The thesis examines how Partioaitta applies the legal regulation of e-commerce, how it has implemented the terms of the agreement in its e-commerce and how they could be developed. The theoretical framework explains the significance of contract law in making contract terms in e-commerce and the legal regulation of online consumer trade. Contract law, tort liability law and return of unjust enrichment constitute a law of obligations which determines the grounds for contractual situations. The principles of the legal process from the conclusion of the contract to the termination of the obligations come from the law of obligations. In accordance with the principles of contract law, mandatory law will take precedence. The consumer protection act is a mandatory piece of legislation that includes the legal regulation of e-commerce terms of contract with consumers. Essential to e-commerce is Chapter 6, Section 7 of the Consumer Protection Act, which includes rules for distance selling, which e-commerce is considered to be part of. Terms that are not mandatory legislation should be drawn up between the contracting parties and the partners may also draw up better terms than required by law.

The consumer is at a disadvantage in relation to the trader and this is even more obvious in e-commerce. This work gives the consumer an understanding of the minimum terms that an online store must fulfill in its contracts as well as illegal terms which the consumer does not have to agree with. The terms of the contract can be directly from the law and the e-commerce company cannot influence them. It is suggested that Partioaitta should add sections of the Consumer Protection Act to the terms of the contract in order to give the consumer a better understanding of those terms that come directly from that law. Partioaitta should also more clearly highlight the terms that are more favourable for the consumer compared to the minimum requirements set by the law and also include a link to out-of-court dispute resolution methods on its website.

Keywords: Law of obligations, Business to consumer ,E-commerce

Lakiluettelo:

Holhustoimilaki (442/1999)

Kauppalaki (355/1987)

Kuluttajansuojalaki (38/1978)

Oikeustoimilaki (228/1929)

Rikoslaki (39/1889)

Tuoteturvallisuuslaki (914/1986)

Vahingonkorvauslaki (412/1974)

Sisällys

1	Johdanto.....	8
1.1	Tavoite.....	9
1.2	Metodi	9
2	Sopimusoikeus	10
2.1	Sopimus.....	10
2.2	Sopimuksen syntyminen	11
2.2.1	Sopimusehdot	14
2.2.2	Kohtuuttomat ehdot	15
2.2.3	Sopimusvapaus	15
2.2.4	Sopimuspakko	16
2.2.5	Oikeustoimikelpoisuus	16
2.2.6	Oikeustoimen lajeja.....	17
2.2.7	Kuluttajasopimus	18
2.2.8	Normien soveltamisjärjestys.....	19
2.3	Sopimuksen irtisanominen	20
2.4	Sopimuksen purkaminen	21
3	Vahingonkorvaus.....	22
3.1	Täyden korvauksen periaate.....	23
3.2	Syy-yhteys	23
3.3	Välillinen ja välitön vahinko	24
3.4	Vahingonkorvauslaki	24
3.5	Vahinkolajit	25
3.5.1	Henkilö.....	25
3.5.2	Esine	26
3.5.3	Varallisuus	26
3.6	Tahallisuudesta	26
3.7	Tuottamuksellisuus	27
3.8	Myötävaikutus	27
3.9	Rikosvastuu.....	28
4	Sopimusperusteinen vahingonkorvaus	28
4.1	Kontrollivastuu ja tuottamusvastuu	29
4.2	Vastuunrajoitusehdot.....	29
4.3	Ennakoitavuus periaate	30
5	Perusteettoman edun palautus.....	30

5.1	Säätely	30
5.2	Esimerkkejä soveltamisesta	31
6	Verkkokauppa	31
6.1	Keskeinen lainsäädäntö	32
6.2	Sopimuksen syntyminen	33
	6.2.1 Alle 18-vuotiaan asiointi verkkokaupassa	34
	6.2.2 Tiedonantovelvollisuus.....	34
	6.2.3 Vahvistus.....	36
6.3	Kohtuuttomat ehdot	36
6.4	Hinta	38
6.5	Peruuttaminen ja tuotteen palautus	38
6.6	Virhe	41
6.7	Takuu ja virhevastuu	44
6.8	Reklamaatio.....	46
6.9	Virheen oikaisu ja hinnan alennus	47
6.10	Kaupan purkaminen.....	49
6.11	Sovittelu.....	50
6.12	Tuomioistuimen ulkopuoliset riidanratkaisu menetelmät	51
7	Partioaitta.....	52
7.1	Liikeidea.....	52
7.2	Muut palvelut	53
7.3	Sopimuksen syntyminen	53
7.4	Hinta	54
7.5	Peruuttaminen ja tuotteen palautus	56
7.6	Reklamaatio ja takuu.....	57
7.7	Kaupan purkaminen.....	58
7.8	Partioaitan verkkokaupan kehittämiskohteet	58
	7.8.1 Tarkentavat lainkohdat	59
	7.8.2 Tuomioistuimen ulkopuoliset riidanratkaisumenetelmät	61
	7.8.3 Henkilötietojen säilyttäminen	61
	7.8.4 Tilauksen peruuttaminen	61
8	Johtopäätökset	62
	Lähteet.....	67
	Kuviot	72
	Liitteet	73

1 Johdanto

Kaupan käynnin siirtyessä yhä enemmän verkkoon tulee myös verkkokaupan oikeudellinen sääntely enemmän sovellettavaksi.¹ Verkkokaupassa tiedonanto asiakkaalle vaikeutuu, koska asiakasta ei nähdä kasvotusten. Asiakas joutuu itse selvittämään, mitä oikeuksia ja velvoitteita hänellä on verkossa käytävässä kaupassa.

Kuluttajansuojalaissa (38/1978) on pakottavia säännöksiä, jotka luovat perustan sopimusehtojen oikeudelliselle sääntelylle verkossa käytävään kuluttajakauppaan. Kuluttajansuojalain viides luku sääntelee kuluttajakauppaa ja kuudes luku etämyyntiä, josta verkossa tapahtuvassa kaupassa on kyse. Kuluttajansuojalain 5 luvun 2 § ja 6 luvun 5 § määrittävät pakottavan lainsäädännön.

Verkkokauppaan sovelletaan keskeisimpänä kuluttajansuojalain 6 luvun 7 §:ssä. Etämyyntisopimuksella tarkoitetaan etämyyntiä varten luodussa myynti- tai palveluntarjontajärjestelmässä tehtävää kulutushyödykesopimusta, joka tehdään ilman, että osapuolet ovat yhtä aikaa läsnä ja jonka tekemiseen käytetään vain yhtä tai useampaa etäviestintä. Etäviestimellä tarkoitetaan puhelinta, postia, televisiota, tietoverkkoa ja muuta välinettä, jota voidaan käyttää sopimuksen tekemiseen ilman, että osapuolet ovat yhtä aikaa läsnä. Sopimuksen syntyessä verkkokaupassa on kyseessä etämyntisopimus. Tilanteessa, jossa sopimus syntyy verkkokaupassa, mutta tuote noudetaan myymälästä, on kyseessä myös etämyynti ja sovellettavaksi tulevat etämyyntiä koskevat säännökset. Merkittävää ei siis ole tuotteen toimitustapa vaan tapa, jolla sopimus syntyy. Jos tuote varataan verkossa mutta maksetaan kaupassa, on tulkinanvaraista onko sopimus syntynyt lain vaatimilla tavalla etäviestimellä.²

Sopimusoikeuden perusteiden mukaisesti pakottavan lainsäädännön jälkeen voivat sopimuslumppanit laatia itse sopimusehtoja, joilla määrittävät oikeuksiaan ja velvoitteitaan. Opin- näytetyössä tutkitaan, kuinka Partioaitta soveltaa verkkokaupan oikeudellista sääntelyä ja toteuttaa sopimusehdot verkkokaupassaan.

Opin- näytetyössä keskitytään vain Suomen lainsäädännön tutkimiseen sekä sen soveltamiseen Suomessa käytävään verkossa tapahtuvaan kuluttajakauppaan. Lain säännökset tulevat kuitenkin suureksi osaksi EU:n lainsäädännöstä, joka on implementoitu osaksi Suomen lakia. Opin- näytetyössä tutkitaan irtaimen tavarankaupaa, jossa suoritukset ovat kertaluonteisia. Verkossa laadittavia kestopimuksia, joilla voidaan sopia esimerkiksi luotonannosta tai

¹stat.fi, verkkokaupan kehitys, 2019.

² Lahtinen 2013, 88.

puhelinliittymistä ei käsitellä työssä. Henkilötietojen käsittely jätetään opinnäytetyössä vähemmälle aiheen laajuuden vuoksi. Sitä sivutaan vain hieman kehitysehdotuksissa.

1.1 Tavoite

Opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa tietoa kuluttajalle verkossa käytävän kaupan oikeudellisesta sääntelystä sekä kehittää Partioaitan verkkokaupan sopimusehtoja.

Kuluttaja on heikommassa asemassa elinkeinonharjoittajaan nähden ja verkkokaupassa tämä vielä korostuu, koska kauppa ei tapahdu kasvokkain myyjän kanssa. Etämyynnin lisääntymisen takia onkin hyvä tutkia, mikä oikeuksia ja velvoitteita kuluttajalla on laatiessaan sopimuksia verkossa käytävässä kaupassa. Työn tavoitteena on antaa kuluttajalle valmiudet arvioida oikeudellisen sääntelyn pohjalta täyttääkö sopimus, johon on sitoutumassa, laissa säädellyt minimiehdot ja kannattaako hänen täten hyväksyä sopimus.

Partioaitan sopimusehtoja analysoimalla ja vertaamalla verkkokaupan oikeudelliseen sääntelyyn pyritään kehittämään Partioaitan sopimusehtoja. Tarkoituksena on kehittää sopimusehtoja siten, että asiakkaan on helppo löytää niistä tietoa ennen sopimuksen tekemistä, jolloin asiakas on täysin tietoinen mihin sopimuksessa sitoutuu. Vertaamalla lakiin Partioaitan sopimusehtoja saadaan tietoa myös niistä sopimusehdoista, jotka ovat ristiriidassa lain kanssa.

1.2 Metodi

Tässä työssä tutkitaan verkkokaupan sopimusehtoihin sovellettavaa lainsäädäntöä oikeusdogmatiikan avulla. Tutkimusmenetelmänä on oikeusdogmaattinen eli lainopillinen tutkimus, joka tutkii voimassa olevaa oikeutta.³ Oikeusjärjestykseen kuuluvien sääntöjen tutkiminen ja sisällön selvittäminen on oikeusdogmatiikan tehtävä. Oikeusdogmatiikassa etsitään oikeusongelmaan sovellettavan voimassa olevan oikeuden sisältöä. Lainopin avulla pyritään löytämään oikea tapa toimia voimassa olevan oikeusjärjestyksen mukaan. Epätietoisuus oikeusjärjestyksen soveltamisesta oikeusongelmiin onkin oikeusdogmatiikan keskeinen yhteiskunnallinen tehtävä.⁴

Oikeusdogmatiikka tulkitsee ja systematisoi oikeusjärjestystä.⁵ Oikeusnormien tulkinnalla syvennetään tietoa oikeusnormien sisällöstä. Tulkinnat ovat näkemyksiä siitä, mitkä oikeusnormit kuuluvat voimassaolevaan oikeuteen sekä miten oikeusnormistoa tulisi muokata.⁶

³ Hirvonen 2011, 36.

⁴ Husa-Mutanen-Pohjalainen 2001, 13.

⁵ Hirvonen 2011, 21.

⁶ Hirvonen 2011, 22.

Systematisoinnin tarkoituksena on järjestää ja rakentaa yhtenäistä oikeusjärjestelmää. Se tutkii oikeudellisia käsitteitä, kuten törkeä ja lievä sekä oikeusperiaatteita, kuten kohtuusperiaate.⁷

2 Sopimusoikeus

Sopimusoikeus on vahingonkorvausosoikeuden ja perusteettoman palautusoikeuden ohella osa velvoiteoikeutta. Sopimusoikeudessa käsitellään sopimuksen laatimiseen, noudattamiseen ja rikkomiseen liittyviä kohtia. Henkilöt ja yritykset voivat oikeustoimilla muuttaa oikeudellista asemaansa, hankkia itselleen oikeuksia taikka sitoutua suoritusvelvollisiksi toisia henkilöitä ja yrityksiä kohtaan.⁸ Sopimusvapaus on laaja Suomessa, mutta sopimuksen laatimiseen on kuitenkin määräyksiä, joiden noudattamatta jättäminen johtaa sopimuksen pätemättömyyteen.⁹

Hyvän sopimuksen laatiminen vaatii tarkkuutta ja sopimukseen vaikuttavien tekijöiden ja riskien ymmärtämistä. Oikeusjärjestelmän velvoitteena on varmistaa, että laadittuja sopimuksia noudatetaan ja niitä rikottaessa rankaista sopimuksen rikkojaa. Henkilökohtainen vapaus antaa ihmisille sopimusvapauden eli he voivat itse päättää, mitä sopimuksia laativat.¹⁰ Sopimusvapauteen liittyy kuitenkin pacta sunt servanda -periaate eli sopimosopuolek sitoutuvat myös noudattamaan sopimuksessa laadittuja ehtoja¹¹. Sopimusoikeus on pitkälti kansallisen lainsäädännön varassa. Kuluttajansuojan osalta Euroopan unioni on kuitenkin säätänyt yhtäläisiä säännöksiä.¹²

2.1 Sopimus

Sopimuksella tarkoitetaan kahden ihmisen tahdonilmaisun yhteenliittymää, jolla todistetaan, että heidän välillään on tapahtunut oikeustoimi. Sopimuksen myötä osapuolille syntyy velvoitteita ja oikeuksia, jotka sopimus todentaa ja täten osapuolek sitoutuvat noudattamaan sopimusta.¹³

Onnistuneen sopimuksen myötä osapuolek voivat hyötyä toisistaan ja päätyä yhdessä toivottuun tulokseen, johon eivät olisi päässeet ilman sopimuskumppania. Se myös luo yhteistyölle selvät säännöt kuinka toimitaan. Huono sopimus taas voi aiheuttaa osapuolten välillä suuria

⁷ Hirvonen 2011, 25.

⁸ Hemmo 2018, 13.

⁹ Hemmo 2018, 16.

¹⁰ Annola-Saarnilehto 2018, 1-2.

¹¹ Annola-Saarnilehto 2018, 17-19.

¹² Hemmo 2018, 14.

¹³ Hemmo-Hoppu 2020, 3. Sopimusoikeuden normisto ja sopimusriskit>Tahdonilmaisuu>Kohdistaminen.

riitoja. Osapuolet voivat ymmärtää sopimuksen eri tavalla tai olla pahimmassa tapauksessa noudattamatta sitä, mikä voi johtaa esimerkiksi yrityksen konkurssiin tai mahdollisen riidan ratkaisemiseen tuomioistuimessa. Teemme ja kohtaamme sopimuksia päivittäin. Arkiset asiat kuten kaupassa käyminen, puhelimella soittaminen tai sähköön saaminen asuntoon vaativat sopimuksia.¹⁴

2.2 Sopimuksen syntyminen

Sopimuksen muodostuminen alkaa tahdonilmaisusta eli mitä oikeustoimen osapuolet tahtovat sopimukselta. Henkilön antaessa tahdonilmaisun hän ilmoittaa kirjallisesti tai suullisesti tahtovansa jonkin oikeuden perustamista, muuttamista, siirtämistä tai kumoamista. Hänen tahtonsa astuu voimaan, jos tahdonilmaisu on tehty laissa säädetyllä tavalla eli sopimuskompanit ovat oikeutettuja tekemään sopimuksen keskenään eikä sopimuksessa ole sellaisia ehtoja, jotka ovat lain vastaisia tai rikkovat kolmannen osapuolen oikeuksia. Lain mukaisuuden lisäksi sopimuskompanien tulee päästä yhteisymmärrykseen sopimuksen sisällöstä. Sopimuslaji sekä sopimuskompaneille tulevien oikeuksien ja velvoitteiden määrittäminen ovat myös keskeisiä kohtia sopimuksessa.¹⁵

Oikeustoimilaki (228/1929) määrittelee säännökset sopimuksen tekemisestä varallisuus oikeudellisista oikeustoimista. Laki sääntelee vain varallisuus oikeudellisia oikeustoimia, mutta laki antaa yleiset ohjeet, joita voidaan soveltaa myös muilla sopimusaloilla.¹⁶ Laissa lähtökohtana on, että sopimus syntyy tarjouksen ja siihen annetun hyväksyvän vastauksen perusteella. Suullinen ja kirjallinen sopimus ovat yhtä sitovia, mutta suullisen sopimuksen olemassaolon ja sen sisällön todistaminen mahdollisessa riitatilanteessa saattaa olla hankalaa.¹⁷

Oikeustoimilain 1 luvun 1 §:n mukaan tarjous sopimuksen tekemisestä ja sellaiseen tarjoukseen annettu vastaus sitovat tarjouksen tekijää ja vastauksen antajaa. Tämän luvun säännökset eivät koske määrämuotoisia sopimuksia eivätkä myöskään sopimuksia, joiden päättämiseen vaaditaan suorituksen toimittamista toiselle sopimuspuolelle, ja ovat muuten voimassa vain, mikäli tarjouksesta tai vastauksesta tahi kauppa- tai muusta tavasta ei muuta johdu.

Oikeustoimilain 1 luvun 2 §:ssä säädetään, että tarjouksen tekijän antaessa vastauksen antamista varten määräajan, on hänen katsottava määränneen, että vastauksen tulee siinä ajassa saapua hänelle. Jos kirjeessä tai sähkösanomassa, jossa tarjous on tehty, on pantu vastauksen antamista varten määräaika, luettakoon se siitä päivästä, jona kirje on päivätty, sitä päivää

¹⁴ Hemmo 2018, 13.

¹⁵ Hemmo-Hoppu 2020, 3. Sopimusoikeuden normisto ja sopimusriskit>Tahdonilmaisu>Kohdistaminen.

¹⁶ Hemmo-Hoppu 2020, 6. Sopimuksen tekeminen>Sopimuksen syntyminen>Tahdonilmaisu.

¹⁷ Hemmo-Hoppu 2020, 6. Sopimuksen tekeminen>Sopimuksen syntyminen>Tahdonilmaisu.

lukuun ottamatta, taikka siitä päivän ajasta, jolloin sähkösanoma on annettu lähettämispaikkakunnan lennätintoihimistoon tarjouksen saajalle toimitettavaksi. Milloin kirjeestä puuttuu päiväys, on se katsottava päivätyksi postileiman osoittamana päivänä. Oikeustoimilain 1 luvun 5§ määrittellään, että tarjouksen hylkäämisen myötä on tarjous rauennut, vaikka aika, jonka se muuten olisi ollut voimassa, ei ole mennyt umpeen.

Oikeustoimilain 1 luvun 3 §:ssä määrittellään, että suullisesti tehtyyn tarjoukseen on, jos se hyväksytään, heti annettava vastaus, ellei ole varattu aikaa sen antamiseen. Jos vastausta ei heti anneta, katsotaan tarjous hylätyksi. Jos tarjous on tehty kirjeessä, sähkösanomassa tai muuten siten, ettei vastausta ole voitu heti saada, eikä määräaikaa ole pantu vastauksen antamista varten, tulee hyväksyvän vastauksen saapua tarjouksen tekijälle siinä ajassa, jonka hän tarjouksen tehdessään kohtuudella on voinut laskea vastauksen antamiseen menevän.

Oikeustoimilain 1 luvun 4 §:n mukaan hyväksyvä vastaus, joka on liian myöhään saapunut tarjouksen tekijälle, katsottakoon uudeksi, vastauksen antajan tekemäksi tarjoukseksi. Vastauksen myöhästyessä tarjouksen tekijä ei enää ole sidottu tarjoukseensa, eikä myöhästyneen tarjouksen pohjalta synny sopimusta. Myöhästynyt vastaus tarjoukseen katsotaan uudeksi tarjoukseksi, jonka alkuperäinen tarjouksen tekijä voi halutessaan hyväksyä. Myöhästyneen tarjouksen saajan tulee hyväksyä tarjous kohtuullisessa ajassa.¹⁸

Oikeustoimilain 1 luvun 4 §:n säädetään myös, että vastauksen lähettäjän olettaessa vastauksen tulleen oikeassa ajassa perille, ja vastauksen saajan on täytynyt tämä käsittää. Sellaisessa tapauksessa on vastauksen saajan, ellei hän tahdo hyväksyä vastausta, ilman aiheetonta viivytystä siitä ilmoitettava vastauksen lähettäjälle; jos hän ei sitä tee, katsotaan sopimus syntyneeksi vastauksen antamisen kautta. Oikeustoimilain 4 luvun 40 §:ssä määrittellään yleisesti oikeustoimilakiin sovellettavaksi tehtäessä toiselle ilmoitus, uhalla että muuten sopimus katsotaan tehdyksi tai tarjous hyväksytyksi tahi oikeustoimi, jonka hän on tehnyt tai joka on tehty hänen puolestaan, tulee häntä sitovaksi, ja jos sellainen ilmoitus on jätetty postitse tai sähköitse toimitettavaksi perille tahi on muuten tarkoituksenmukaisesti lähetetty, ei se seikka, että ilmoitus myöhästyy tai ei tule perille, aiheuta sitä, ettei lähettäjän katsota täytäneen ilmoitusvelvollisuuttaan.

Sopimusosapuolen tulee hyväksyä sopimus ilman lisäyksiä tai ehtoja eli sopimus tarjouksen hyväksyvä vastaus tulee olla tarjousta vastaava.¹⁹ Oikeustoimilain 1 luvun 6 §:n mukaan vastaus, jossa tarjous sanotaan hyväksytyksi, mutta joka siihen tehdyn lisäyksen, rajoituksen tai ehdon johdosta ei vastaa tarjousta, katsottakoon kieltäväksi vastaukseksi, johon liittyy uusi tarjous.

¹⁸ Hemmo-Hoppu 2020, 6. Sopimuksen tekeminen>Sopimuksen syntyminen>Vastaus>Myöhästynyt vastaus.

¹⁹ Annola-Saarnilehto 2018, 52.

Sopimukseen tehtyjen muutosten tulee olla sopimukseen merkittävästi vaikuttavia. Toivomusta hyvästä laadusta ei esimerkiksi voida katsoa sopimusta muuttavaksi kohdaksi. Toimitettavien tuotteiden lukumäärä tai hinnan muutos ovat merkittäviä muutoksia sopimukseen, jolloin alkuperäinen tarjous hylätään ja sopimukseen tehty muutos on uusi tarjous, jonka alkuperäisen tarjouksen tehnyt voi hyväksyä halutessaan.²⁰

Oikeustoimilain 1 luvun 6 §:ssä säädetään myös, että vastauksen antajan pitäessä vastausta tarjousta vastaavana, ja tarjouksen tekijän on täytynyt tämä käsittää. Tarjouksen tekijän, ellei hän tahdo hyväksyä vastausta, ilman aiheetonta viivytystä ilmoitettava siitä. Jos hän ei sitä tee, katsottakoon vastauksen sisällyksen mukainen sopimus syntyneeksi. Vastaajan tarkentaessa tuotteen materiaali vaatimuksia tai liittäessä mukaan käyttämänsä vakioehdot voi kyseinen lain säännös tulla sovellettavaksi.²¹

Oikeustoimilain 1 luvun 7 §:ssä todetaan, että tarjous tai vastaus, joka peruutetaan, ei ole sitova, jos peruutus saapuu sille, jolle tarjous on tehty tai vastaus annettu, ennen kuin hän on ottanut selon tarjouksesta tai vastauksesta tahi samaan aikaan, kuin tämä tapahtuu. Hetki jolloin tarjouksen saaja on lukenut tarjouksen peruutuksen ei ole merkittävä vaan se, milloin peruutus on saapunut perille esimerkiksi sähköpostiin. Peruuttamisoikeuden vanhennuttua tarjouksen peruuttaminen on lähtökohtaisesti vaikutukseton. Oikeustoimilain 4 luvun 39 §:n mukaan sopimuksen tai muun oikeustoimen pätevyys riippuu siitä, ettei se, johon oikeustoimi on kohdistettu, ole tietänyt, eikä hänen voida katsoa pitäneen tietää jostakin olosuhteesta, tahi että hän muuten on ollut vilpittömässä mielessä, on huomioon otettava se, mitä hän on tietänyt tai hänen olisi pitänyt tietää silloin, kun hän sai tiedon oikeustoimesta. Kuitenkin voidaan, milloin erityiset asianhaarat antavat siihen aiheutta, ottaa huomioon myös mitä hän on tietänyt tai hänen olisi pitänyt tietää sanotun ajan jälkeen, mutta ennen kuin oikeustoimi oli vaikuttanut määrävästi hänen toimintaansa. Tästä johtuen joissakin tapauksissa tarjous voidaan peruuttaa, vaikka siihen ei muuten olisi oikeutta.

Oikeustoimilain mukaan vilpittömässä mielessä lähetetyn tarjouksen saajan tulee aina ilmoittaa peruutuksen tekijälle, ettei hän hyväksy sopimuksen peruuttamista. Peruuttamisoikeus ei ole laaja, joten peruuttajan voidaan harvoin katsoa olevan vilpittömässä mielessä. Hänen olisi pitänyt tietää tarjousta lähettäessä, että se on sitova.²²

²⁰ Hemmo-Hoppu 2020, 6. Sopimuksen tekeminen>Sopimuksen syntyminen>Vastaus>Varauksellinen vastaus.

²¹Hemmo-Hoppu 2020, 6. Sopimuksen tekeminen>Sopimuksen syntyminen>Vastaus>Varauksellinen vastaus.

²² Hemmo-Hoppu 2020, 6. Sopimuksen tekeminen>Sopimuksen syntyminen>Tarjous>Peruuttaminen.

2.2.1 Sopimusehdot

Sopimuskumppaneiden tekemä oikeustoimi määräytyy sopimusehtojen avulla. Sopimusehdot määrittelevät sopimuskumppaneiden oikeuksia ja velvoitteita. Sopimus tuo osapuolilleen mukanaan etua, mutta sopimuksen tekemiseen liittyy aina riskejä. Sopimusehdoilla sopimuskumppanit jakavat sopimusriskiä toisilleen.²³ Sopimusveloitteet jaetaan positiivisiin ja negatiivisiin velvoitteisiin. Positiiviset veloitteet vaativat toiselta osapuolelta sopimuksessa määriteltä toimintaa, kuten toimitusvelvollisuutta ja negatiiviset veloitteet kieltävät toimimasta ehdoissa määritellyllä tavalla, kuten salassapitositoumus.²⁴

Selkeys ja pyrkimys ennakoida mahdollisimman hyvin eteen tulevia mahdollisia ongelmia on hyvän sopimuksen edellytyksiä. Sopimuksen jättäessä paljon mahdollisuuksia tulkita tai soveltaa ehtoja kumppaneiden parhaaksi katsomalla tavalla nostaa suuresti sopimusriidan riskiä. Sopimusten myötä syntyy usein pitkiä kumppanuussuhteita. Luotettavankin henkilön kanssa sopimus kannattaa laatia huolella, jotta erimielisyyksiä ei synny. Sopimukseen tuleekin kirjata kaikki, mitä on sovittu, eikä sopimuksen ulkopuolisia lisäehtoja tule laatia luotettavankaan sopimustahon kanssa.²⁵

Sopimus pitää laatia niin, että velvoitteiden rikkomisesta on sovittu seuraamus. Selkeästi laadittu sopimus, jossa on ankarat ehdot vahingonkorvauksesta sopimusta rikottaessa, pienentää riskiä, että sopimuskumppani rikkoo sopimusta. Vastapuolen kuitenkin rikkoessa sopimusta tai jättäessä täyttämättä sopimuksen määrittämät veloitteet sopimusosapuoli voi vedota sopimusrikkomukseen ja viime kädessä viedä asian tuomioistuimeen. Korvaus sopimuksen rikkomisesta määräytyy ensisijaisesti sopimuksessa laadittujen ehtojen mukaan. Jos sopimusehtoa rikkeestä ei ole laadittu, korvaus määräytyy lain mukaan.²⁶ Tästä lisää kappaleessa neljä, jossa käsitellään vahingonkorvausta.

Sopimuksen sisältö muodostuu sopimusehtojen sekä pakottavan ja tahdonvaltaisen lainsäädännön perusteella. Käytettävä sopimustyyppi vaikuttaa sopimuksen tekemiseen.²⁷ Sopimuksessa on hyvä ilmetä ainakin kaupan kohde, hinta, sopimuksen kesto (kertasopimus, määräaikainen vai toistaiseksi voimassa oleva), toimitusaika ja maksuehdot, sopimusrikkomusten seuraamukset, sopimusehtojen muuttaminen, sopimuksen irtisanominen ja purkaminen.²⁸

²³ Hemmo-Hoppu 2020, 7. Sopimuksen keskeinen sisältö.

²⁴ Norros 2018, 45-46.

²⁵ Hemmo-Hoppu 2020, 7. Sopimuksen keskeinen sisältö>Selkeys.

²⁶ Hemmo-Hoppu 2020, 7. Sopimuksen keskeinen sisältö>Sopimus-rikkomuksen seuraamukset.

²⁷ Hemmo-Hoppu 2020, 7. Sopimuksen keskeinen sisältö>Selkeys.

²⁸ kkv.fi, sopimukset , 2014.

2.2.2 Kohtuuttomat ehdot

Sopimusta laatiessa syntyy ehtoja, joissa osapuolten oikeudet ja velvollisuudet eivät ole tasapainossa. Toinen sopimusosapuoli hyötyy toisen kustannuksella liian suuresti tai sopimuksen riskit sopimuksesta kasautuvat ainoastaan toiselle osapuolelle. Tällaisia sopimusehtoja kutsutaan kohtuuttomiksi ehdoiksi. Kohtuuttomuutta arvioitaessa ehdoissa on hyvä erottaa kuluttajasopimukset ja elinkeinonharjoittajien väliset sopimukset. Elinkeinonharjoittajien välisissä sopimuksissa kohtuuttomia ehtoja ei juuri ole. Elinkeinoon harjoittajien välisissä sopimuksissa on usein kyse liiallisesta vastuunrajoituksesta.²⁹

Kuluttajasopimuksissa pakottavaa lainsäädäntöä on enemmän kuin liikesopimuksissa, joten kohtuuttomien ehtojen syntyminen on yleisempää. Kuluttaja on heikommassa asemassa elinkeinonharjoittajaan nähden, joten pakottavalla lainsäädännöllä on pyritty estämään kohtuuttomien ehtojen syntymistä.³⁰ Kohtuuttomia ehtoja verkossa käytävässä kuluttajakaupassa käsitellään lisää kappaleessa 6.3.

2.2.3 Sopimusvapaus

Henkilökohtainen vapaus antaa luonnolliselle henkilölle sopimusvapauden eli oikeuden päättää sopimukseen sitoutumisesta, sopimuksen sisällöstä, sopimuskomppanin valinnasta ja sopimuksen lakkauttamisesta. Näitä kuitenkin monesti rajoittaa lainsäädäntö, eivätkä ne ole täten ehdottomia.³¹ Sopimusvapauden liittyy *pacta sunt servanda* -periaate eli sopimusosapuolet sitoutuvat noudattamaan sopimuksessa sovittuja ehtoja.³²

Elinkeinonharjoittajan ei tarvitse tehdä sopimuksia kaikkien kanssa. Jos elinkeinonharjoittaja esimerkiksi uskoo, ettei komppani tule sopimusehtoja täyttämään, hän voi jättää tekemättä sopimuksen.³³ Rikoslain (39/1889) 11 luvun 11 §:ssä on määritelty, mistä syistä sopimusta ei voi jättää laatimatta. Elinkeino toiminnassa ja ammatin harjoittamisessa on kiellettyä ilman hyväksyttävää syytä olla palvelematta jotakuta yleisesti hyväksyttävillä ehdoilla rodun, kansallisen tai etnisen alkuperän, ihonvärin, kielen, sukupuolen, iän, perhesuhteiden, sukupuolisen suuntautumisen tai terveydentilan taikka uskonnon, yhteiskunnallisen mielipiteen, poliittisen tai ammatillisen toiminnan tai muun näihin rinnastettavan seikan perusteella.

²⁹ Hemmo-Hoppu 2020, 7. Sopimuksen keskeinen sisältö>Sopimusehtojen sovittelu>Kohtuuttomuus.

³⁰ Hemmo-Hoppu 2020, 8. Suoritushäiriöt ja niiden seuraamukset>Vastuuta rajoittavat ehdot>Kohtuuttomuusriski.

³¹ Hemmo 2018, 16.

³² Annola-Saarnilehto 2018, 19.

³³ Hemmo 2018, 16.

2.2.4 Sopimuspakko

Laajasta sopimusvapaudesta huolimatta laissa on määritelty sopimuspakko tietyille aloille eli toimijan on tehtävä sopimus kaikkien kanssa, jotka ovat valmiita täyttämään sopimusehdot. Tällaiset toimijat ovat yleisesti julkisia laitoksia tai monopoliasemassa olevia sekä niihin verrattavia yrityksiä.³⁴ Sopimuspaktoon liittyvä lainsäädäntö on erityislainsäädäntöä ja yleistä säännöstä sopimuspakosta ei laissa ole.³⁵

2.2.5 Oikeustoimikelpoisuus

Sopimusta laatiessa tulee varmistaa, että sopimuskumppani on oikeustoimikelpoinen. Sopimuskumppani on oikeustoimikelpoinen, kun hänellä on itsenäisesti oikeus tehdä oikeustoimia eli perustaa, muuttaa, siirtää tai kumota oikeuksia. Oikeussubjektit eli oikeustoimikelpoiset tahot jaetaan luonnollisiin henkilöihin eli ihmisiin ja oikeushenkilöihin eli yrityksiin, yhteisöihin sekä julkisoikeudellisiin tahoihin.³⁶

Holhustoimilain (442/1999) 4. luvun 24 ja 25 §:issä säädetään, että luonnollinen henkilö saavuttaa oikeustoimikelpoisuuden täytettyään 18 vuotta. Tällöin henkilö voi määrätä oikeuksistaan ja tehdä sitovia sopimuksia. Henkilöllä saattaa jo ennen 18 ikävuottaan olla rajoitettu oikeustoimikelpoisuus.³⁷ Hän voi ryhtyä joihinkin laissa erikseen mainittuihin toimiin, vaikka hänellä ei ole oikeutta määrätä kaikista asioistaan. Hän voi esimerkiksi tehdä sopimuksia, jotka ovat olosuhteisiin nähden tavanomaisia sekä merkitykseltään vähäisiä. Hänellä on myös oikeus itse määrätä siitä, minkä hän on alaikäisenä omalla työllään ansainnut, tämän omaisuuden tuotosta sekä siitä, mikä on tullut tällaisen omaisuuden sijaan.³⁸

Holhustoimilain 1 luvun 2 §:ssä määritetään, että oikeustoimikelpoisuuden puuttumista kutsutaan vajaavaltaisuudeksi. Vajaavaltaiseksi kutsutaan luonnollista henkilöä, joka on osittain tai kokonaan rajoitettu tekemään oikeudellisia toimia. Vajaavaltaisia ovat alle 18-vuotiaat tai täysi-ikäiset henkilöt, jotka eivät sairauden, poissaolon tai muun syyn vuoksi voi itse pitää huolta taloudellisista asioistaan. Holhustoimilain 2 luvun 8 §:ssä säädetään, että vajaavaltaiselle on käräjäoikeuden päätöksellä nimetty henkilö, joka on oikeutettu hoitamaan hänen

³⁴ Annola-Saarnilehto 2018, 58.

³⁵Toimiluvan saanut postilaitos ei voi kieltäytyä kuljettamasta jonkun henkilön kirjettä tai postipakettia, jos toimitus on ehtojen mukainen (postilaki 23 §). Yleinen vesi- ja viemärlaitos on niin ikään velvollinen sallimaan toiminta-alueellaan sijaitsevan kiinteistön liittymisen laitoksen vesijohtoon tai viemäriin yleisten säännösten mukaan (laki yleisistä vesi- ja viemärlaitoksista 6 §).

³⁶ Norros 2018, 87.

³⁷Hemmo-Hoppu 2020, 4. Sopimuksen valmistelu>Sopimuskumppanin tutkiminen>Oikeustoimikelpoisuus>Luonnollinen henkilö.

³⁸ Hemmo-Hoppu 2020, 4. Sopimuksen valmistelu>Sopimuskumppanin tutkiminen>Oikeustoimikelpoisuus>Luonnollinen henkilö>Vajaavaltaisuus.

asioitaan ja toimimaan hänen puolestaan. Tätä henkilöä kutsutaan edunvalvojaksi ja vajaavaltaista päämieheksi. Sopimusta laatiessa tulee selvittää, onko henkilö vajaavaltainen ja jos on, mihin oikeustoimiin hänellä on oikeus. Holhoustoimilain 4 luvun 26 §:ssä määritellään, että henkilön ollessa vajaavaltainen sopimuksessa päätettävän oikeuden osalta tulee sopimukseen saada hyväksyntä myös edunvalvojalta. Edunvalvojallakaan ei kuitenkaan ole rajatonta oikeutta sopimusten tekemiseen päämiehen puolesta ja Holhoustoimilain 5. luvun 34 §:ssä säädetäänkin, että eräät laissa määritellyt merkittävät oikeustoimet voidaan tehdä pätevästi vain holhousviranomaisen luvalla. Holhoustoimilain 4 luvun 26 §:ssä todetaan, että vajaavaltaisen tekemät sopimukset ovat pätemättömiä eli ne eivät sido häntä. Vaikka sopijakumppani ei olisi ollut tietoinen vastapuolen vajaavaltaisuudesta, on sopimus siitä huolimatta pätemätön.

Oikeushenkilöt saavat oikeuskelpoisuuden yrityksen syntyessä ja se lakkaa yrityksen lopetettua liiketoiminnan harjoittamisen. Kun yritys on perustettu laissa määritetyllä tavalla, voidaan katsoa sen syntyneen. Sopimusta laatiessa on hyvä tarkistaa, ettei yritys ole lakannut. Lakkaamisen jälkeen sillä ei ole kelpoisuutta sopimusten tekemiseen. Oikeushenkilöiden sopimuksia tekevät kuitenkin luonnolliset henkilöt. Yrityksissä ja yhteisöissä on määritelty erilaiset vastuut henkilöille. Sopimusta tehdessä tuleekin varmistua, että oikeushenkilöä edustavalla luonnollisella henkilöllä on oikeus tehdä oikeustoimi.³⁹

2.2.6 Oikeustoimen lajeja

Sopimukset voidaan luokitella sen mukaan ovatko molemmat vai ainoastaan toinen sopimus-
kumppani oikeushenkilöitä. Yritysten välisessä kaupassa on kyse liikesopimuksesta. Kuluttajan tehdessä sopimuksen yrityksen kanssa kyseessä on kuluttajasopimus. Tässä työssä keskitymme kuluttajasopimukseen.⁴⁰

Sopimuksen kesto tulee määrittää sopimusta tehdessä. Sopimus voi olla kertaluontoinen eli perustua ainoastaan yhteen suoritukseen. Asiakas ostaa esimerkiksi yhden lehden. Kestosopimuksessa asiakas tilaa lehden useammaksi kuukaudeksi. Yritysten välisessä sopimuksessa kertapopimus on yksi toimitus esimerkiksi raaka-ainetta ja kestopopimuksessa on kyse useammasta tilauksesta.⁴¹

Sopimuksessa voi olla yksilöityjä ja/tai vakioehtoja. Yksilöidyt ehdot ovat ainoastaan kyseisessä sopimuksessa sovellettavia ehtoja, jotka kumppanit laativat yhdessä. Vakioehdot ovat sellaisia, joita sopimus-
kumppani käyttää kaikissa tekemissään sopimuksissa usean

³⁹ Hemmo-Hoppu 2020, 4. Sopimuksen valmistelu>Sopimus-
kumppanin tutkiminen>Oikeustoimi-
kelpoisuus>Oikeushenkilöt.

⁴⁰ Hemmo 2018, 20.

⁴¹ Hemmo 2018, 20.

sopimuskomppanin kanssa, eikä yksittäinen sopimuksen tekijä pysty niitä neuvottelemaan omalta kannaltaan optimaalisiksi.⁴²

Oikeustoimen syntyä riittää esimerkiksi sopimuksen irtisanomistilanteessa ainoastaan toisen sopimuskomppanin tahdonilmaisu, jolloin kyseessä on yksipuolinen oikeustoimi. Sopimusta laadittaessa vaaditaan kahden henkilön tahdonilmaisu, jolloin kyseessä on kaksipuolinen oikeustoimi.⁴³

Henkilön saadessa edun ilman, että hän joutuu antamaan edun antajalle mitään, on kyseessä vastikkeeton oikeustoimi. Lahja on tyypillinen esimerkki vastikkeettomasta oikeustoimesta. Molempien osapuolten luovuttaessa toisilleen suorituksen on kyseessä vastikkeellinen oikeustoimi. Kauppa on vastikkeellinen oikeustoimi, koska ostaja saa tuotteen ja myyjä rahallisen korvauksen tuotteen myymisestä.⁴⁴

Irtaimen kauppa on sopimuslaji, jossa irtaimen esineen tai esineiden omistusoikeus luovutetaan vastiketta vastaan toisella osapuolella. Irtaimen kauppa on yleisin sopimustapa. Kun asiakas ostaa tuotteen kaupasta ja maksaa sen on kyseessä irtaimen kaupan sopimus. Opin- näytetyössä käsitellään irtaimen kaupan kuluttajasopimuksia verkossa.⁴⁵

2.2.7 Kuluttajasopimus

Kuluttaja on yleisesti heikommassa asemassa kuin elinkeinonharjoittaja tehdessään sopimusta. Kuluttajalla ei ole tuotteesta yhtä paljon tietoa ja hän on heikommassa taloudellisessa asemassa kuin elinkeinonharjoittaja. Oikeudellisella sääntelyllä on luotu kuluttajansuojaa, jolla luodaan kuluttajalle vähimmäisoikeudet sekä vahvistetaan kuluttajan asemaa suhteessa elinkeinonharjoittajaan. Kuluttajasopimuksissa lainsäädäntö määrittää sopimusta enemmän kuin elinkeinonharjoittajien välisissä sopimuksissa. Kuluttajasopimuksissa sovelletaankin pakottavaa lainsäädäntöä eli poikkeava sopimusehto on aina pätemätön. Pakottava lainsäädäntö on säädetty kuluttajansuojaksi eli sopimuksia, jotka antavat kuluttajalle heikomman aseman kuin laissa on määrätty ei voi tehdä. Sopimukset, joissa elinkeinonharjoittaja haluaa kuitenkin antaa paremman aseman kuluttajalle esimerkiksi pidemmän vaihto -ja palautusajan ovat sallittuja. Kuluttajan kannattaakin tietää laissa määriteltävät ehdot, koska yritykset yrittävät

⁴² Hemmo 2018, 21.

⁴³ Hemmo-Hoppu 2020, 3. Sopimusoikeuden normisto ja sopimusriskit>Tahdonilmaisu>Oikeustoimen lajeja.

⁴⁴ Hemmo-Hoppu 2020, 3. Sopimusoikeuden normisto ja sopimusriskit>Tahdonilmaisu>Oikeustoimen lajeja.

⁴⁵ Annola-Saarnilehto, 2018, 188.

usein laatia itselleen parhaat mahdolliset ehdot ja liikkuvat säännösten oikeellisuuden rajapinnalla.⁴⁶

Kuluttajasopimuksessa on kolme keskeistä käsitettä: kulutushyödyke eli myytävä tuote, tuotteen ostava kuluttaja sekä tuotteen myyvä elinkeinonharjoittaja.

Kuluttajansuojalain 1 luvun 3 §:ssä säädetään, että kulutushyödykkeellä tarkoitetaan tavaroita, palveluksia sekä muita hyödykkeitä ja etuuksia, joita tarjotaan luonnollisille henkilöille tai joita tällaiset henkilöt olennaisessa määrin hankkivat yksityistä talouttaan varten. Kuluttajan tavara- ja palveluostot ovat hyvin usein kulutushyödykkeitä. Jos kuluttaja ostaa elinkeinonharjoittajalta ammattikäyttöön tarkoitettua tuotetta, tilanteeseen ei sovelleta kuluttajansuojaa, koska tällöin katsotaan, että kaupan osapuolina on kaksi elinkeinonharjoittajaa, sillä kyseessä ei ole kulutushyödyke.⁴⁷

Kuluttajansuojalaki 1 luku 4 §:ssä määrittelee, että kuluttajalla tarkoitetaan luonnollista henkilöä, joka hankkii kulutushyödykkeen pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten. Kuluttajaksi ei lueta oikeushenkilöä, vaikka oikeushenkilön toiminta olisi selvässä yhteydessä luonnolliseen henkilöön kuten asunto-osakeyhtiössä. Yksityishenkilön ostaessa tuotteita elinkeinonharjoittajan nimissä yksityishenkilö ei ole kuluttajan asemassa. Kuluttaja-asemaa ei kuitenkaan poista se, että hankinnalla on yksityiskäytön ohella myös elinkeinotoimintaan liittyvää käyttöä, jos pääasiallinen käyttö liittyy muuhun kuin elinkeinotoimintaan.⁴⁸

Kuluttajansuojalain 1 luvun 5 §:n mukaan elinkeinonharjoittajalla tarkoitetaan luonnollista henkilöä tai yksityistä tai julkista oikeushenkilöä, joka tuloa tai muuta taloudellista hyötyä saadakseen ammattimaisesti pitää kaupan, myy tai muutoin tarjoaa kulutushyödykkeitä vastiketta vastaan hankittaviksi. Kuluttajasopimuksia käsitellään lisää kappaleessa 6. verkko-kauppa.

2.2.8 Normien soveltamisjärjestys

Sopimuksessa sovelletaan usein erilaisia normeja, jotka ovat ristiriidassa keskenään. Sopimusta laatiessa tulee olla selvillä, mitä normeja sopimukseen sovelletaan ja miltä osin.

⁴⁶ Hemmo-Hoppu 2020, 12. Kuluttajasopimukset>Kuluttajasopimuksia koskeva lainsäädäntö ja peruskäsitteet>Sääntelyn pakottavuus ja sopimusten laatiminen>Pakottavuus.

⁴⁷ Hemmo-Hoppu 2020, 12. KULUTTAJASOPIMUKSET>Kuluttajasopimuksia koskeva lainsäädäntö ja peruskäsitteet>Kulutushyödyke.

⁴⁸ Hemmo-Hoppu 2020, 12. Kuluttajasopimukset>Kuluttajasopimuksia koskeva lainsäädäntö ja peruskäsitteet>Kuluttaja.

Normien soveltamisjärjestyksestä tulee olla myös selvillä, jotta normeja osaa soveltaa oikein ja laatia niiden pohjalta itselle parhaat mahdolliset sopimusehdot.⁴⁹

Pakottava lainsäädäntö on ensisijainen normi, jota tulee soveltaa sopimusta laadittaessa. Pakottavan lainsäädännön kanssa ristiriidassa olevat sopimusehdot eivät ole päteviä. Kuluttajansuojalaki (38/1978) sääntelee kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välistä suhdetta ja on pakottavaa lainsäädäntöä. Tuotetta myyvä yritys ei voi laatia ehtoja, jotka ovat kuluttajansuojalain kanssa ristiriidassa, kun yritys myy tuotetta luonnolliselle henkilölle.⁵⁰

Pakottavan lainsäädännön jälkeen seuraavaksi sovellettava normi on sopimuksessa laaditut sopimuskumppaneiden laatimat sopimusehdot. Pakottava lainsäädäntö sääntelee harvoin koko sopimusta, jolloin pakottavan sääntelyn ulkopuolelle jäävistä seikoista voidaan sopia sopimusehdoilla. Kuluttajasopimuksissakin voidaan sopimussuhdetta säännellä sopimusehdoilla niiltä osin kuin siitä ei ole määrätty lainsäädännössä. Useiden liiketoiminnassa käytettävien sopimusten osalta pakottava sääntely puuttuu kokonaan.⁵¹

Jos sopimuksen kohdasta ei ole pakottavaa lainsäädäntöä tai asiasta ei ole sovittu sopimusta tehtäessä, sovelletaan sopimuksessa siltä osin tahdonvaltaista lainsäädäntöä. Tahdonvaltaista lainsäädäntöä sovelletaan tilanteessa, jossa muuta ei ole sovittu. Monien keskeisten sopimustyyppien, kuten liike-elämän palvelusopimusten, osalta tahdonvaltainen lainsäädäntö kuitenkin puuttuu lähes kokonaan.⁵²

2.3 Sopimuksen irtisanominen

Sopimuskumppaneiden tilanne voi hyvin muuttua sopimussuhteen aikana, jolloin sopimus voi kääntyä epäedulliseksi sopimusosapuolelle. Sopimusehtoihin laaditaan tästä syystä usein ehdot, kuinka sopimus voidaan lopettaa eli irtisanoa sopimus. Pitkäkestoisissa sopimuksissa tilanteen muuttuminen sopimuksen tekohetkestä on oletettavaa, joten etenkin tämän kaltaisissa sopimuksissa irtisanomisehdoista on tärkeä sopia. Kertaluontoisissa sopimuksissa, kuten irtaimessa kuluttajankaupassa, irtisanomista voidaan harvoin soveltaa. Sovellettavaksi tulee seuraavassa kappaleessa käsiteltävä sopimuksen purkaminen. Irtisanomiseen sovelletaan yleisesti oikeustoimilakia, jos sopimuksessa ei ole määritelty irtisanomisehtoja.⁵³

⁴⁹ Hemmo-Hoppu 2020, 3. Sopimusoikeuden normisto ja sopimusriskit>Sopimukseen sovellettavien normien soveltamisjärjestys>Normien soveltamisjärjestys.

⁵⁰ Hemmo-Hoppu 2020, 3. Sopimusoikeuden normisto ja sopimusriskit>Sopimukseen sovellettavien normien soveltamisjärjestys>Normien soveltamisjärjestys>Pakottava lainsäädäntö.

⁵¹ Hemmo-Hoppu 2020, 3. Sopimusoikeuden normisto ja sopimusriskit>Sopimukseen sovellettavien normien soveltamisjärjestys>Normien soveltamisjärjestys>Sopimus.

⁵² Norros 2018, 9.

⁵³ Hemmo-Hoppu 2020, 7. Sopimuksen keskeinen sisältö>Keskeiset sopimusehdot>Irtisanomisehdot>Edellytykset.

Sopimusehdoissa on usein määritelty irtisanomisaika, joka on irtisanomisilmoituksen tietoon tulemisesta sopimuksen loppumiseen kuluva aika. Jos sopimusehdoissa ei ole määritelty irtisanomisaikaa, se on kohtuullinen aika irtisanomisilmoituksen saapumisesta. Kohtuullinen aika määräytyy tapauskohtaisesti ja siihen vaikuttavat esimerkiksi sopimussuhteen kesto, sopimusosapuolten panostukset ja sijoitukset sekä aika, joka osapuolella kuluu uuden sopimuskumppanin löytämiseen. Molempia osapuolia miellyttävän irtisanomisajan sopiminen on vaikeaa, joten irtisanomisaika on hyvä määritellä sopimusta laadittaessa.⁵⁴

Irtisanominen suoritetaan siten, että sopimuksen irtisanova sopimuskumppani toimittaa irtisanomisilmoituksen vastapuolen tietoon. Oikeustoimi on pätevä, vaikka vastapuoli ei hyväksy irtisanomista. Jos irtisanominen katsotaan myöhemmin lainvastaiseksi, saattaa perusteettoman irtisanomisen tehnyt joutua korvausvelvolliseksi vastapuolta kohtaan. Irtisanomisilmoituksella ei ole laillista muotovaatimusta, mutta sopimusehdoissa se voidaan määritellä. Ehdoksi voidaan sopia esimerkiksi, että ilmoitus pitää olla kirjallinen. Vastapuolen kiistäessä irtisanomisen tulee irtisanomiseen vetoavan osapuolen pystyä näyttämään, että on toimittanut irtisanomisilmoituksen vastapuolen tietoon.⁵⁵

2.4 Sopimuksen purkaminen

Sopimuskumppanin tehdessä merkittävän sopimusrikkomuksen sopimussuhteen jatkaminen on usein mahdotonta luottamuksen menettämisen takia ja myös kohtuutonta, jos sopimusvelkoja joutuisi edelleen jatkamaan sopimussuhdetta velallisen kanssa. Velkojalla on tämän takia tiettyissä tapauksissa mahdollisuus päättää sopimussuhde välittömästi sopimusrikkomuksen takia. Tällaista velkojan oikeutta kutsutaan sopimuksen purkamiseksi. Sopimuksen purkaminen edellyttää merkittävää sopimusrikkomusta, eikä esimerkiksi pienistä sopimusviivästyksistä voida sopimusta purkaa. Lievissä sopimusrikkomuksissa virheen oikaisun odottaminen, hinnanalennus tai vahingonkorvaus ovat ratkaisut rikkomuksen korjaamiselle. Purkaminen on viimeinen keino, koska sopimuksen täyttämiseksi tehdyt toimet ovat aiheuttaneet kuluja, joita korvaamaan tarkoitettua höytyjä ei tule sopimuksen purkamisen myötä.⁵⁶

Sopimusrikkomus on merkittävä, jos se estää suurelta osin sopimuksessa määriteltyjen asioiden toteutumisen. Olennaisena voidaan pitää rikkomusta, jonka poistaminen tai korvaaminen muulla tavoin on haastavaa. Rikkomuksen luonne vaikuttaa myös sen arvioimiseen onko edellytyksiä purkamiseen olemassa. Jos rikkomuksen myötä tulee esille, että toisella osapuolella

⁵⁴ Hemmo-Hoppu 2020, 7. Sopimuksen keskeinen sisältö>Keskeiset sopimusehdot>Irtisanomisehdot>Irtisanomisaika.

⁵⁵ Hemmo-Hoppu 2020, 7. Sopimuksen keskeinen sisältö>Keskeiset sopimusehdot>Irtisanomisehdot>Irtisanomisaika.

⁵⁶ Hemmo-Hoppu 2020, 8. Suoritushäiriöt ja niiden seuraamukset>Viivästyksen ja virheen seuraamukset>Sopimuksen purkaminen.

ei ole edellytyksiä täyttää sopimusvelvoitteita tai hän toimii vilpillisesti, voidaan katsoa, että sopimuskumppanilla ei ole enää riittävää luottamusta sopimusvelvoitteiden täyttämisen jatkamiseksi.⁵⁷

Purkamisen myötä sopimus lakkaa välittömästi. Suoritukset, jotka on tehty ennen purkamista, palautetaan osapuolille. Jos suoritus ei ole fyysinen tuote, huomioidaan se toisen osapuolen palautusvastuuta vähentävänä seikkana. Tällä tavoin toimitaan esimerkiksi vuokrakohteen kanssa, koska saatua käyttöhyötyä ei voida palauttaa purkamiseen oikeuttavan sopimusrikkomuksen tapahtuessa. Sopimuksen purkamiseen ei vaadita tuomioistuimen tai muun viranomaisen päätöstä. Purkaminen tehdään yksipuolisella ilmoituksella.⁵⁸

3 Vahingonkorvaus

”Vahinko voidaan määritellä ulkoisen seikan aiheuttamaksi odottamattomaksi muutokseksi, joka koetaan haitalliseksi.”⁵⁹ Vahingonkorvauksen tarkoituksena on määrittää odottamattoman muutoksen arvo, jonka vahingon aiheuttaja joutuu korvaamaan vahingon kärsijälle. Vahingonkorvausoikeuden tarkoituksena on saattaa vahingon aiheuttaja korvaamaan toiselle osapuolelle aiheutuneet vahingot. Vahingonkorvausoikeus jakautuu sopimuksen ulkopuoliseen vastuuseen, jonka määrittää vahingonkorvauslaki (412/1974) ja sopimusperusteiseen vastuuseen.⁶⁰ Sopimusperusteisesta korvausvastuusta Suomessa ei ole yleislakia, mutta erityislainsäädännössä on paljon viittauksia siihen.⁶¹

Vahingonkorvauksessa pyritään määrittelemään kahden tapahtumien välinen ero. Tätä kutsutaan differenssiksi. Toteutunutta tapahtumien kulkua verrataan kuviteltuun tapahtumien kulkuun, joka ei olisi aiheuttanut vahinkoa. Vahinko määräytyy näiden erotuksesta. Tästä on kyse korvauksen määrittelyssä.⁶²

Vahingonkorvuksella on preventiivisiä ja reparatiivisia tavoitteita. Preventiiviset toimet pyrkivät estämään vahinkojen aiheutumista ja reparatiiviset toimet korvaavat aiheutuneet vahingot. Vahingonkorvaus toimii, kun suuri osa vahingoista pystytään estämään sen takia, että henkilöt pyrkivät välttämään niitä korvausvastuun takia. Samoin kuin rangaistussäännökset myös vahingonkorvaussäännökset luovat yhteiskuntaan rajoituksia toimintavapauteen, joilla

⁵⁷ Hemmo Hoppu 2020, 8. Suoritushäiriöt ja niiden seuraamukset>Viivästyksen ja virheen seuraamukset>Sopimuksen purkaminen.

⁵⁸ Hemmo Hoppu 2020, 8. Suoritushäiriöt ja niiden seuraamukset>Viivästyksen ja virheen seuraamukset>Sopimuksen purkaminen.

⁵⁹ Karttunen- 2016, 40.

⁶⁰ Karttunen-2016, 382-383.

⁶¹ Hemmo 2018, 81.

⁶² Karhu-Sthålbberg 2020, 9.

pyritään estämään yhteiskunnan jäseniä aiheuttamasta haitallisia tekoja toisilleen, kuten omaisuuden rikkomista. Vahingon kuitenkin syntyessä korvauksen kärsijän saadessa korvauksen vahingosta ilman ongelmia toimii vahingonkorvauksen reparatiivinen tarkoitus oikein.⁶³

3.1 Täyden korvauksen periaate

Hallituksen esityksen mukaan täyden korvauksen periaate tarkoittaa, että korvausta on suoritettava niin suuri määrä, että vahingonkärsijä korvauksen ansiosta pääsee asemaan, jossa hän olisi, ellei vahinkotapahtumaa olisi sattunut. Tämä luo pohjan Suomen vahingonkorvausoikeudelle sekä korjattavan vahingon suuruudelle.⁶⁴

Vahingonkorvauksessa on määritelty rikastumiskielto eli vahingonkärsijä ei saa hyötyä hänelle aiheutuneesta vahingosta. Korvauksen suuruus ei myöskään saa olla alhaisempi kuin vahingonkärsijälle aiheutunut haitta. Täyden korvauksen periaate ei kuitenkaan yksiselitteisesti kerro korvauksen määrää, koska aseman määrittäminen, missä vahingon kärsijä oli, ei ole yksiselitteistä. Tämä korostuu aineettomia vahinkoja korvattaessa. Täyden korvauksen periaate luo pohjan myös sopimusperusteiselle vahingonkorvaukselle.⁶⁵

3.2 Syy-yhteys

Vahinko tulee korvattavaksi, jos voidaan katsoa, että henkilön teko tai laiminlyönti on aiheuttanut vahingon. Tätä kutsutaan syy-yhteydeksi. Vahinko voidaan korvata ainoastaan, jos se on syy-yhteydessä tekoon, joka katsotaan aiheuttaneen vahingon eli vahingon aiheuttanut teko on yhteydessä aiheutuneeseen vahinkoon. Syy-yhteyttä selvittäessä tutkitaan tapahtumaketjuja ennen vahingon aiheutumista. Niiden avulla pyritään selvittämään onko teko tai laiminlyönti aiheuttanut vahingon. Vahingon aiheutuessa olleet muut seikat ja olosuhteet huomioidaan myös tutkittaessa syy-yhteyttä, koska vahingot usein yhdistyvät ulkoisiin seikkoihin, joihin vahingonaiheuttaja ei pystynyt vaikuttamaan.⁶⁶

Yksinkertaisissa vahingonkorvaustapauksissa syy-yhteys voidaan selvittää ainoastaan esittämällä kysymys; olisiko vahinkoa aiheutunut, jos vahingon syyksi epäiltävä tapahtuma ei olisi sattunut. Jos voidaan katsoa, että vahinko aiheutui teon takia, tulee se korvattavaksi.⁶⁷

⁶³ Karhu-Sthålbberg 2020, 7-8.

⁶⁴ HE 167/2003, 6.

⁶⁵ Karhu-Sthålbberg 2020, 9.

⁶⁶ Hemmo 2018, 99.

⁶⁷ Hemmo 2018, 99.

3.3 Välillinen ja välitön vahinko

Vahingonkorvaus jaotellaan yleisesti välittömiin ja välillisiin vahinkoihin. Välittömät vahingot ovat sopimusrikkomuksen selvittelystä aiheutuneet kustannukset ja virheen korjaamisesta johtuvat kustannukset. Välittömät vahingot ovat täten lain tai sopimuksen vastaisesta toiminnasta suoraan aiheutuneita epäedullisia muutoksia.⁶⁸

Välillisiä vahinkoja ovat tyypillisesti sopimusrikkomuksesta johtuva tulon tai tuotannon menetyt. Välillisenä vahinkona korvattavaksi voivat tulla myös sopimushäiriön aiheuttamat vahingonkorvaukset muissa sopimussuhteissa, kun vahinkoa kärsinyt osapuoli ei sopimuskumppanin sopimusrikkomuksen vuoksi kykene täyttämään velvoitteitaan toista sopimuskumppania kohtaan.⁶⁹

3.4 Vahingonkorvauslaki

Vahingonkorvauslain 1 luvussa 1 §:ssä todetaan, että taho, joka tahallisesti tai tuottamuksesta aiheuttaa toiselle vahingon, on velvollinen korvaamaan sen. Vahingonkorvausta voidaan sveltella, jos korvausvelvollisuus harkitaan kohtuuttoman raskaaksi ottaen huomioon vahingon aiheuttajan ja vahingon kärsineen varallisuusolot ja muut olosuhteet. Jos vahinko on aiheutettu tahallisesti, on kuitenkin täysi korvaus tuomittava, jollei erityisistä syistä harkita kohtuulliseksi alentaa korvausta.

Vahingonkorvauslaissa 1 luvun 2 §:ssä säädetään, että vahingon aiheuttajan ollessa kahdeksaatoista vuotta nuorempi, on hän velvollinen korvaamaan vahingosta määrän, joka hänen ikäänsä ja kehitystasoonsa, teon laatuun, vahingon aiheuttajan ja vahingon kärsineen varallisuusoloihin sekä muihin olosuhteisiin katsoen harkitaan kohtuulliseksi.

Vahingonkorvauslain 1 luvun 3 §:n mukaan mielisairas, vajaamielinen tai sieluntoiminnaltaan häiriintynyt on velvollinen korvaamaan aiheuttamastaan vahingosta määrän, joka hänen tilaansa, teon laatuun, vahingon aiheuttajan ja vahingon kärsineen varallisuusoloihin sekä muihin olosuhteisiin katsoen harkitaan kohtuulliseksi. Tilapäistä sieluntoiminnan häiriötä, johon vahingon aiheuttaja on saattanut itsensä, ei kuitenkaan yksin ole pidettävä korvausvelvollisuutta vähentävänä perusteena.

Vahingonkorvauslain 5 luvun 1 §:n mukaan vahingonkorvaus käsittää hyvityksen henkilö- ja esinevahingosta sekä 4 a ja 6 §:ssä säädetyin edellytyksin kärsimyksestä. Milloin vahinko on aiheutettu rangaistavaksi säädetyllä teolla tai julkista valtaa käytettäessä taikka milloin muissa

⁶⁸ Hemmo-Hoppu 2020, 8. Suoritushäiriöt ja niiden seuraamukset>Vahingonkorvausvastuu>Kontrollivastuu>Välittömät vahingot.

⁶⁹ Hemmo-Hoppu 2020, 8. Suoritushäiriöt ja niiden seuraamukset>Vahingonkorvausvastuu>Kontrollivastuu>Välittömät vahingot.

tapauksissa on erittäin painavia syitä, käsittää vahingonkorvaus hyvityksen myös sellaisesta taloudellisesta vahingosta, joka ei ole yhteydessä henkilö- tai esinevahinkoon.

Vahingonkorvauslain 6 luvun 2 §:ssä määritetään, että milloin vahinko on kahden tai useamman aiheuttama taikka he muuten ovat velvolliset korvaamaan saman vahingon, vastaavat he korvauksesta yhteisvastuullisesti. Se, jota ei ole tuomittu maksamaan täyttä korvausta, vastaa kuitenkin vain tuomitusta määrästä ja se, joka on vastuussa 4 luvun 1 §:n 1 momentissa säädettyjen perusteiden mukaan, vain siitä määrästä, jota ei voida saada vahingosta 3 luvun mukaan vastuussa olevalta. Vahingonkorvauslain 6 luvun 3 §:ssä säädetään, että korvausvelvollisten kesken korvausmäärä on jaettava sen mukaan kuin harkitaan kohtuulliseksi ottaen huomioon kunkin korvausvelvollisen viaksi jäävä syillisyyden määrä, vahinkotapahtumasta ehkä saatu etu ja muut seikat. Sillä, joka on maksanut vahingonkorvausta yli oman osuutensa, on oikeus saada kultakin muulta korvausvelvolliselta mitä hän on tämän osalta maksanut. Jos joku korvausvelvollisista on ilmeisesti maksukyvytön tai jos hänen oleskelupaikkansa on tuntematon, on kunkin muista korvausvelvollisista maksettava osuutensa vajauksesta.

3.5 Vahinkolajit

Vahinkolajeja ovat henkilö-, esine- ja varallisuusvahingot. Vahingonkorvauslaissa on määriteltä tämä jaottelu. Henkilövahinkoja ovat vammat ja sairaudet, joita vahingosta on aiheutunut. Esinevahingoilla tarkoitetaan omaisuudelle aiheutuneita materiaalisia vahinkoja. Varallisuusvahingoilla tarkoitetaan taloudellisia menetyksiä, jotka ovat usein seurauksia henkilö- tai esinevahingosta.⁷⁰

3.5.1 Henkilö

Vahingonkorvauslain 5 luvun 2 §:ssä säädetään, että henkilövahingon kärsineellä on oikeus korvaukseen tarpeellisista sairaanhoitokustannuksista ja muista tarpeellisista kuluista, ansionmenetyksestä, kivusta ja särystä sekä muusta tilapäisestä haitasta ja pysyvästä haitasta.

Laissa määritellyillä muilla korvauksilla voidaan tarkoittaa esimerkiksi vahingonteon aiheuttamaa toiminta kyvyn heikentymistä, jonka takia tarvitsee avustajaa tai erityisiä apuvälineitä tilapäisen tai pysyvän työkyvyttömyyden seurauksena.⁷¹

Vahingonkorvauslain 5 luvun 2 a §:ssä määritetään, että vahingon kärsijä on oikeutettu korvaukseen menetetyistä ansioista. Ansionmenetyksestä määrätään korvaus ottamalla lähtökohdaksi arvio siitä ansiotulosta, jonka vahingon kärsinyt olisi ilman vahinkotapahtumaa saanut.

⁷⁰ Hemmo 2018, 87.

⁷¹ Hemmo 2018, 87-89.

3.5.2 Esine

Esinevahinko ilmenee tyypillisesti fyysisen kohteen tuhoutumisen tai vioittumisena.⁷² Vahingonkorvauslain 5 luvun 5 §:ssä todetaan, että esinevahinkona on korvattava esineen korjauskustannukset ja vahingosta aiheutuneet muut kulut sekä arvonalennus taikka tuhoutuneen tai hukatun esineen arvo ja lisäksi tulojen tai elatuksen vähentyminen.

3.5.3 Varallisuus

Esine ja henkilövahingot aiheuttavat usein omistajalleen taloudellisia menetyksiä kuten työkyvyttömyyden myötä ansiomenetyksiä tai tulon menetyksiä, kun vahingoittanutta omaisuutta ei voida käyttää tulon hankintaan. Tämän kaltaisia vahinkoja kutsutaan varallisuusvahingoiksi.⁷³

Vahingonkorvauslain 5 luvun 1 §:ssä puhtaiksi varallisuusvahingoiksi eli vahingoiksi, joihin ei liity henkilö- tai esinevahinkoa. Puhtaiksi varallisuusvahingoiksi määritellään vahinko, joka on aiheutettu rangaistavaksi säädetyllä teolla tai julkista valtaa käytettäessä taikka milloin muissa tapauksissa on erittäin painavia syitä, käsittää vahingonkorvaus hyvityksen myös sellaisesta taloudellisesta vahingosta, joka ei ole yhteydessä henkilö- tai esinevahinkoon.

3.6 Tahallisuudesta

Vahingonkorvauslaki ei määrittele tahallisuuskäsitettä ja sen soveltaminen on määräytynyt oikeuskäytännön kautta. Rikosoikeudessa tahallisuuden käsitteelle on tarkempi määrittely laissa kuin vahingonkorvausoikeudessa. Käsitteen määrittely on täten helpompaa rikosoikeuden kautta. Rikosoikeudessa teon taustalla tulee olla tahallisuus, jotta teosta voidaan tuomita. Vahingonkorvausoikeudessa tahallisuuden puuttuminen ei johda vahingonkorvausoikeuden häviämiseen. Törkeästä huolimattomuudesta ja törkeästä varomattomuudesta määrätäänkin sama korvaus kuin tahallisuudesta.⁷⁴

Rikoslain (39/1889) 3 luvun 6 §:n mukaan tekijä on aiheuttanut tunnusmerkistön mukaisen seurauksen tahallaan, jos hän on tarkoittanut aiheuttaa seurauksen taikka pitänyt seurauksen aiheutumista varmana tai varsin todennäköisenä. Säännöksen mukaan seuraus on aiheutettu tahallaan myös, jos tekijä on pitänyt sitä tarkoittamaansa seuraukseen varmasti liittyvänä.

Teko katsotaan vahingonkorvausoikeudessa tahalliseksi, vaikka toteutunut tapahtumien kulku ei täysin noudattaisikaan vahingon tekijän suunnittelemaa tapahtumien kulkua. Kohteen määrittäminen sattumanvaraisesti tai väärään kohteeseen ei poista teon tahallisuutta.⁷⁵

⁷² Hemmo 2018, 90.

⁷³ Hemmo 2018, 87-90.

⁷⁴ Karhu-Sthålborg 2020, 90.

⁷⁵ Karhu-Sthålborg 2020, 92.

Tahallisuuden tilanteet ovat vahingonkorvusoikeudessa usein selviä. Vahingonkorvauslain 2 luvun 1 §:ssä määritellyn mukaan tuottamuksellinen korvausvastuu voi tulla sovellettavaksi tahallisuuden puuttumisesta huolimatta. Tahallisuus ilmeenkin usein vahingonkorvausvastuun lopullisessa laajuudessa, eikä suoranaisesti vahingonkorvausvastuun puuttumisessa.⁷⁶

3.7 Tuottamuksellisuus

Kaikkea toimintaa määrittää yleinen huolellisuusvelvoite eli henkilön on toimittava niin ettei aiheuta vahinkoa toisten omaisuudelle tai terveydelle. Huolellisuusvaatimus määritellään sen mukaan, mitä henkilö tiesi tai olisi pitänyt tietää teon tai laiminlyönnin hetkellä. Vahingonuhan suuruus vaikuttaa myös huolellisuusvelvoitteeseen. Riskin ollessa suuri, että toiminta aiheuttaa vahinkoa ja aiheutuneet vahingot ovat merkittäviä henkilö ja varallisuusvahinkoja edellytetään toiminnan harjoittajalta huolellisempaa toimintaa. Joskus huolellisuusvelvoite voi tarkoittaa myös velvoitetta toimia, kuten esimerkiksi turvallisuutta parantavia toimia ja niiden laiminlyönti on myös huolellisuusvelvoitteen rikkomista. Rikkomalla velvoitetta huolellisuudesta henkilö kasvattaa vahingon mahdollisuutta. Tuottamus on tilanteessa vaadittavan huolellisuusvelvoitteen rikkomista. Jos voidaan katsoa, että tekoon ei liity tahallisuutta, tutkitaan liittykö tekoon kuitenkin huolimattomuutta, joka on aiheuttanut vahingon ja tämän myötä syntyy vahingonkorvausvelvoite. Tuottamukselliseen toimintaan liittyikin usein moitittavaa riskinottoa. Henkilön pystyessä perustelemaan, että teko on oikeutettu tai luonteensa vuoksi hyväksyttävä, ei voida katsoa tekoon liittyvän tuottamuksellisuutta.⁷⁷

Lainsäädäntö tai viranomaisten ohjeet määrittävät, kuinka huolellisuusvelvoitetta tulee noudattaa kyseisessä tilanteessa. Rikottaessa näitä ohjeita huolellisuudesta voidaan katsoa, että tuottamus tekoon on syntynyt tai ainakin se aiheuttaa kysymyksen huolellisuusvelvoitteen noudattamatta jättämisen syystä. Henkilön rikkoessa tällaista ohjetta hän kasvattaa vahingon syntymisen riskiä tilanteen osalta, jota ohjeella pyritään välttämään.⁷⁸

3.8 Myötävaikutus

Vahingonkorvauslain 6 luvun 1 §:ssä säädetään myötävaikutuksesta. Jos vahingon kärsineen puolelta on myötävaikutettu vahinkoon tai jos muu vahingon aiheuttaneeseen tekoon kuulumaton seikka on myös ollut vahingon syynä, voidaan vahingonkorvausta kohtuuden mukaan sovitella.

Korvausvelvollisen vastuu voi vahingonkärsijän myötävaikutuksen vuoksi alentua tai jopa jäädä kokonaan syntymättä. Myötävaikutusta arvioitaessa kyseeseen tulee yleensä kysymys

⁷⁶ Karhu-Sthålborg 2020, 92.

⁷⁷ Karhu-Sthålborg 2020, 93-94.

⁷⁸ Karhu-Sthålborg 2020, 94.

korvausmäärän laskemisesta. Kun vahingonkorvauksen osalta on todettu vahinko, korvausperuste ja syy-yhteys, määritellään ensin korvausvelvollisuus kokonaan, jonka jälkeen tutkitaan myötävaikutuksen osuuttaan vahingon aiheutumiseen ja mahdolliseen korvausvelvoitteen vähenemiseen. Myötävaikutukseen liittyy samoja haasteita, kuin vahingonaiheuttajan arviointiin eli mikä osuus myötävaikutuksella on ollut vahingon aiheutumiseen tai pahentumiseen. Myötävaikutusta tutkitaan myös tahallisuuden, tuottamuksellisuuden tai tapaturman kautta.⁷⁹

3.9 Rikosvastuu

Vahingon aiheuttavaan tekoon voi liittyä myös rikos. Korvausvaatimuksen liittyessä sellaiseen rikolliseen tekoon tai menettelyyn, joka on säädetty rangaistavaksi, määräytyy korvausvastuu rikosvastuun kautta. Korvausvastuu voi määräytyä kuitenkin, vaikka tekijää ei tuomita rangaistukseen.⁸⁰

4 Sopimusperusteinen vahingonkorvaus

Sopimusten luotettavuuden ja noudattamisen kannalta vahingonkorvaus on tärkeä sopimusoi-keudellinen seuraamus. Vahingonkorvaus ei kuitenkaan ole sama asia kuin vahingonkorvauslaki, joka määrittää sopimuksenulkoisen vahingonkorvauksen. Vahingonkorvauslaki ei koske sopimukseen perustuvaa vastuuta, vaan sopimuskumppaneiden vastuut määräytyvät ensisijaisesti sopimuksen mukaan. Sopimusperusteisessa vahingonkorvauksessa sovelletaan myös täyden korvauksen periaatetta eli vahingon kärsijälle korvataan aiheutuneet vahingot täysimääräisesti.⁸¹

Sopimusperusteisessa vahingonkorvauksessa korvattavaksi tulevat yleensä vain taloudelliset vahingot, eikä aineettomia vahinkoja korvata. Kuluttajansuojalaissa on kuitenkin kohtia, joissa on aineettomia piirteitä. Tämän kaltaiset kohdat ovat lisääntyneet kuluttajansuojalaissa.⁸²

Kauppalain 13 luvun 67 §:ssä määritellään, että sopimusrikkomuksen vuoksi suoritettava vahingonkorvaus käsittää korvauksen kuluista, hinnanerosta, saamatta jääneestä voitosta sekä muusta välittömästä tai välillisestä vahingosta, joka sopimusrikkomuksesta on aiheutunut.

⁷⁹ Karhu-Sthålborg 2020, 12-13.

⁸⁰ Karhu-Sthålborg 2020, 82.

⁸¹ Hemmo 2018, 61.

⁸² Hemmo 2018, 65.

4.1 Kontrollivastuu ja tuottamusvastuu

Kontrollivastuulla tarkoitetaan niitä vahinkotilanteita, joissa vahinko on syntynyt tilanteessa, jossa vahingon aiheuttajalla on ollut mahdollisuus vaikuttaa syntyneeseen vahinkoon. Suorituksen viivästyminen tai virheellisyys aiheuttavat kontrollivastuu alaisen vahingon korvauksen, jos vahingon aiheuttaja ei pysty näyttämään, että hän ei pystynyt vaikuttamaan vahingon syntymiseen eli se ei ollut hänen kontrollin alaisena.⁸³

Tuottamusvastuuta sovellettaessa vahingon aiheutuminen on ollut vahingonaiheuttajan kontrollissa, mutta toimintaan on liittynyt myös huolimattomuutta tai laiminlyöntejä vahingon aiheutumiseksi. Tuottamusvastuuta sovellettaessa korvataan myös välilliset vahingot välittömien vahinkojen lisäksi.⁸⁴

4.2 Vastuunrajoitusehdot

Sopimusosapuolet voivat sopimusta tehdessään laatia ehtoja vahingonkorvauksesta. Sopimukseen laaditut vastuunrajoitusehdot voivat vaikuttaa korvattavaan vahinkoon. Vastuunrajoitusehdoilla sopimuksen laatija pyrkii vähentämään hänelle määrättyjä korvauksia mahdollisen vahingon syntyessä. Ehdossa määritellään vahingonkorvaukselle tietty yläraja tai sopimuksen täyttämistä vaikeuttavat tilanteet poistavat vahingonkorvausvelvoitteen sovitussa tilanteessa.⁸⁵

Usein vastuunrajoitusehdoissa määritellään, että sopimusosapuoli ei ole velvollinen korvaamaan välillisiä vahinkoja. Pakottavassa lainsäädännössä määritellyjä ehtoja ei luonnollisesti voida rajoittaa.⁸⁶

Vahinkotilanteiden riskin hallinta on tärkeä osa sopimuksen laatimista. Vahingonkorvausta rajoittavien ehtojen laatiminen onkin tämän takia yleisesti hyväksytty sopimusoikeudessa etenkin välillisten vahinkojen osalta. Jos sopimusosapuoli kuitenkin toimii moitittavasti, aiheuttaen tahallisesti tai törkeän huolimattomasti sopimusosapuolille vahinkoa, korvausvastuu määrätty vahingonaiheuttajalle täysimääräisesti sopimuksessa olevista ehdoista huolimatta.

⁸⁷

⁸³ Hemmo 2018, 62.

⁸⁴ Hemmo 2018, 62.

⁸⁵ Hemmo-Hoppu 2020, 7. SOPIMUKSEN KESKEINEN SISÄLTÖ>Keskeiset sopimusehdot>Vastuunrajoitukset>Malliehto.

⁸⁶ Hemmo 2018, 63-64.

⁸⁷ Hemmo 2018, 63-64.

4.3 Ennakoitavuus periaate

Vahingon on oltava ennakoitava, jotta se voi tulla korvatuksi. Sopimusosapuolen tulee pystyä ennakoimaan mahdollisesti aiheutuva vahinko sopimusta tehdessä. Jos hän ei ole voinut ennakoita sopimusta päätettäessä aiheutunutta vahinkoa, ei hän ole korvaus vastuussa. Velkojalla on tästä huolimatta velvollisuus estää lisävahinkojen syntymistä eli rajoittaa niitä. Jos velallinen rikkoo rajoittamisvelvollisuutta, voi velallisen korvausvastuu supistua.⁸⁸

5 Perusteettoman edun palautus

Tavanomainen virhe tai erehdys voi aiheuttaa virheen tekijälle perusteetonta haittaa ja vastaavasti toiselle osapuolelle perusteetonta etua. Perusteettoman edun palautus on oikeuskeino, jolla pyritään korjaamaan virhe ja palauttamaan perusteeton etu takaisin sen omistajalle. Perusteettoman edun palautus luo normiperustan tilanteille, jossa aiheutunutta haittaa ei voida korvata sopimusoikeudellisin säännöin, eikä vahingonkorvausnormiston perustein. Usein kyseessä on rahallinen etu, mutta perusteettoman edun palautustilanne voi tulla sovellettavaksi, kun on kyse käyttömahdollisuuden saamisesta tai toisen hyväksi tulleesta työsuorituksesta.⁸⁹

Perusteettoman edun palautus tulee sovellettavaksi, kun pystytään aukotta näyttämään, että saatu etu on taloudellisesti hyödyksi edun saajalle. Saadun edun tulee myös aiheuttaa toiselle menetys. Toisen kustannuksella hyötymistä, josta ei aiheudu taloudellista vahinkoa, ei voida katsoa perusteettoman edunpalautukseksi.⁹⁰

Saadun edun tulee olla myös vastikkeetonta eli saadusta hyödystä ei joudu antamaan taloudellista suoritusta osapuolelle, jolta etu on saatu. Normaalisti markkinoilla luovutettava vastikkeellinen etu, jonka henkilö saa ilman vastasuoritusta tai sitoutumatta toista hyödyttämään velvoitteeseen saattaa johtaa perusteettoman edun palautukseen.⁹¹

5.1 Sääntely

Perusteettoman edun palautuksesta ei ole määritelty yleistä lainsäädäntöä. Erityislaeissa ei myöskään säännellä perusteettoman edun palautusta juurikaan, joten oikeuskäytäntö ja oikeuskirjallisuus määrittelevät perusteettoman edun palautuksen normit. Edun saaminen, edun perusteettomuus ja hyötymisen tapahtuminen toisen kustannuksella on katsottu perusteiksi

⁸⁸ Hemmo 2018, 63-64.

⁸⁹ Hemmo 2018, 115-116.

⁹⁰ Hemmo 2018, 116.

⁹¹ Hemmo 2018, 115-116.

perusteettoman edun palautuksen täytäntöön tulemiseksi. Jos nämä ovat havaittavissa, ei erillistä selvitystä perusteettoman edun palautuksesta tarvitse tehdä. Tuottamuksellisuuden selvittämistä ei tarvitse suorittaa ja perusteettoman edun palautus tulee kyseeseen, vaikka tekoon ei liittyisi tuottamuksellisuutta ja henkilö toiminut moitteettomasti.⁹²

5.2 Esimerkkejä soveltamisesta

Henkilön maksaessa väärälle tilille maksun on kyseessä tyypillinen perusteettoman edun palautus tapaus. Maksettu summa ei kuulu sen saaneelle tilin omistajalle. Maksun saajan ja maksajan välillä ei ole sopimussuhdetta, joten sopimusoikeuden keinoin tapausta ei voida ratkaista. Maksun saaja ei ole toiminut tuottamuksellisesti eli ei ole vaikuttanut siihen, että suoritus on päätynyt hänen tililleen.⁹³

Elinkeinoharjoittajan tehdessä virheen arvioidessaan tuotteen arvonlisäveronalaisuutta perusteettoman edun palautus voi tulla sovellettavaksi. Yrityksen veloittaessa tuotteesta arvonlisäveron, vaikka tuote ei olisi veronalainen, joutuu yrittäjä palauttamaan veronpalautuksena tulleen summan asiakkailleen. Tuotteen myyjä saa perusteetonta etua asiakkaiden kustannuksella, koska asiakkaat ovat maksaneet tuotteesta ylimääräisen veron.⁹⁴

Perusteettoman edun palautusta ei sovelleta silloin, jos tapahtunut ratkaistaan sopimusoikeuden tai vahingonkorvausoikeuden keinoin. Sopimuskumppanin saadessa liian suuren suorituksen suhteessa toiseen osapuoleen kyseessä ei ole perusteettoman edun palautus, jos suoritus tapahtuu sopimukseen perustuvana oikeustoimena. Tällöin sovellettavaksi tulee sopimusoikeudellinen kohtuullistamista tai pätemättömyyttä koskevien sääntöjen soveltaminen. Verkkokaupassa henkilön saadessa arvokkaamman väärän tuotteen useamman tuotteen kuin hän on tilannut ratkaistaan tilanne sopimusoikeuden periaatteiden mukaisesti, koska kuluttajan ja elinkeinoharjoittajan välillä on sopimussuhde. Elinkeinoharjoittajan toimittaessa kuluttajalle enemmän tuotteita kuin sopimuksessa on laadittu elinkeinoharjoittaja vetoaa toimitusvirheen korjaamiseen, eikä perusteettoman edun palautukseen.⁹⁵

6 Verkkokauppa

Kaupankäynti keskittyy yhä enemmän verkossa käytävään kauppaan, jossa yritys voi saada asiakkaita koko maailmasta. Verkkokaupan tehtävänä on usein jakelukanavan lyhentäminen. Tuotteen tai palvelun tarjoaja pyrkii myymään sen suoraan kuluttajalle ilman välissä olevia

⁹² Hemmo 2018, 16.

⁹³ Hemmo 2018, 115.

⁹⁴ Hemmo 2018, 117.

⁹⁵ Hemmo 2018, 116.

jakelijoita. Tämä laskee kustannuksia ja yksinkertaistaa kuluttajalle tuotteen ostamisen. Tuotteen ollessa harvinaisempi ja levitykseltään pienempi verkkokaupan etu kasvaa, koska tuotetta voidaan tarjota kuluttajille ympäri maailmaa.⁹⁶ Tämä lisää kilpailua, koska kaikki alan yritykset maailmalla kilpailevat samoista asiakkaista useilla toimialoilla. Kilpailu on kovempaa, koska kuluttaja voi valita minkä tahansa tuotteen tarjoajan ja samaa tuotetta voidaan myydä eri verkkokaupoissa.⁹⁷

Koventunut kilpailu näkyy myös sopimusehdoissa. Yritykset pyrkivät luomaan itselleen sekä asiakkaalle parhaat sopimusehdot. Yritykset yrittävät luoda ehtoja, jotka ovat kuluttajalle parhaat mahdolliset, mutta löytämään myös porsaanreikiä, jotka hyödyttävät heitä. Pitkä takuu, ilmainen palautus, laajat maksuvaihtoehdot ja toimitustavat ovat tyypillisiä erottumiskeinoja. Ehtojen todellisen toteutumisen tai rajoitusehtojen myötä sopimusehdoissa voi olla kohtia, jotka ovat lainvastaisia.⁹⁸

6.1 Keskeinen lainsäädäntö

Verkkokauppaan sovelletaan keskeisimpänä kuluttajansuojalain 6 luvun 7 §:ä. Laissa säädetään, että etämyyntisopimuksella tarkoitetaan etämyyntiä varten luodussa myynti- tai palveluntarjontajärjestelmässä tehtävää kulutushyödykesopimusta, joka tehdään ilman, että osapuolet ovat yhtä aikaa läsnä ja jonka tekemiseen käytetään vain yhtä tai useampaa etäviestintä. Etäviestimellä tarkoitetaan puhelinta, postia, televisiota, tietoverkkoa ja muuta välinettä, jota voidaan käyttää sopimuksen tekemiseen ilman, että osapuolet ovat yhtä aikaa läsnä.

Sopimuksen syntyessä verkkokaupassa on kyseessä etäviestintä. Kun sopimus syntyy verkkokaupassa mutta tuote noudetaan myymälästä, on kyseessä myös etämyynti ja sovellettavaksi tulevat etämyyntiä koskevat säännökset. Tuotteen toimitustavalla ei ole merkitystä vaan sopimuksen syntymisen tavalla. Tuotteen varauksen tapahtuessa verkossa, mutta maksamisen kaupassa on tulkinnanvaraista onko sopimus syntynyt lain vaatimilla tavalla etäviestimellä.⁹⁹

Hallituksen esityksen mukaan etämyynnille on ominaista ensinnäkin se, että elinkeinonharjoittaja on järjestänyt toimintansa tai osan siitä etämyyntisopimusten tekemistä silmällä pitäen. Tällaisesta järjestelystä on kysymys, jos elinkeinonharjoittaja on varautunut vastaanottamaan etäviestimellä markkinoitujen tuotteidensa tilauksia niin ikään etäviestimellä ja toimittamaan tilatut tuotteet kuluttajille. Etämyynnille on pykälän määritelmän mukaan ominaista myös se, että sopimuksen tekemiseen käytetään yhtä tai useampaa etäviestintä. Osapuolten on

⁹⁶ Lahtinen 2013, 19.

⁹⁷ Lahtinen 2013, 28.

⁹⁸ Lahtinen 2013, 28-29.

⁹⁹ Lahtinen 2013, 88.

saavutettava yksimielisyys sekä sopimukseen sitoutumisesta että sopimuksen sisällöstä tapaamatta toisiaan henkilökohtaisesti. Lisäksi edellytetään, että myös sopimuksen tekemistä edeltävät toimenpiteet, kuten hyödykkeiden tarjonta ja muu markkinointi tehdään etäviestimillä.¹⁰⁰

Kuluttajariitalautakunta on antanut ratkaisun tapauksessa, jossa tilaaja katsoo tuotteen markkinoinnin sekä sopimuksen syntyminen tapahtuneen etänä. Sopimuksen syntyessä esimerkiksi internetin tai puhelimen välityksellä on kyseessä etämyynti ja siihen sovelletaan 14 päivän peruuttamisoikeutta. Tällöin merkitystä ei ole sillä noudetaanko tuote myyjän noutopisteestä. Elinkeinonharjoittajan väitteen mukaan internetin välityksellä tehty tilaus ei kuitenkaan olisi kuluttajaa sitova tilaus, vaan kyseessä olisi hyödykkeen varaus. Sitova sopimus syntyi vasta kuluttajan noutaessa hyödykkeen myymälästä. Lautakunta katsoo, että sopimuksen tekemiseksi on tässä tapauksessa tulkittava tilauslomakkeen täyttäminen ja tilausvahvistuksen vastaanottaminen. Elinkeinonharjoittajalla on internetsivuillaan kuluttajille tarjottavien hyödykkeiden hinnasto, jonka perusteella kuluttajat voivat tehdä tilauksia. Kuluttajariitalautakunta katsoo, että elinkeinonharjoittajan käyttämä markkinointi- ja myyntitapa on laissa tarkoitettu etätarjontamenetelmä. Merkitystä ei ole sillä, että hyödykkeen voi hakea myymälästä, kuten kuluttaja on tehnyt. Elinkeinonharjoittajan sopimusehto siitä, että etämyyntisäännöt eivät koske myymälästä noudettuja tuotteita, on lainvastaisena mitätön.¹⁰¹

6.2 Sopimuksen syntyminen

Sopimusten syntymisestä ei ole kuluttajasopimusten osalta omia yleisiä säännöksiä, vaan oikeustoimilain mukaiset säännöt tulevat sovellettaviksi. Kuluttajasopimusta laatiessa elinkeinonharjoittajalla on kuitenkin laajempi tiedonantovelvollisuus sekä kuluttajalla laajempi oikeus sopimuksen peruuttamiseen kuin liikesopimuksissa.¹⁰² Etämyynnissä pätevä kaupan syntyminen edellyttää sopimuksen lisäksi ostajalle kuuluvan peruuttamisajan kulumista. Kauppa sitoo kuluttajaa vasta, kun kuluttajansuojalain 6. luvun 14 §:ssä määritelty 14 päivän peruutusaika on kulunut.¹⁰³

Luovutuksen ajankohta määräytyy kuluttajansuojalain 5 luvun 4 §:n mukaan. Jollei ole sovittu, että tavara on luovutettava määrättyä ajankohtana taikka vaadittaessa tai viipymättä, se on luovutettava ilman aiheetonta viivytystä ja viimeistään 30 päivän kuluttua sopimuksen tekemisestä. Jollei ostaja saa luottoa tai maksunlykkäystä, myyjä ei ole velvollinen luopumaan tavaran hallinnasta ennen kuin ostaja maksaa kauppahinnan.

¹⁰⁰ Hallituksen esityksen 79/2000 vp.

¹⁰¹ kuluttajariita.fi, lautakunnanratkaisu, 2009.

¹⁰² Hemmo-Hoppu 2020, 12. KULUTTAJASOPIMUKSET>Kuluttajasopimusten erityispiirteitä.

¹⁰³ Annola-Saarnilehto 2018, 42.

6.2.1 Alle 18-vuotiaan asiointi verkkokaupassa

Yleistä säännöstä verkkokaupassa asioinnista alle 18-vuotiaana ei ole. Sovellettavaksi tulee holhoustoimilain 4 luku 24 §. Vajaavaltainen voi tehdä oikeustoimia, jotka ovat olosuhteisiin nähden tavanomaisia ja merkitykseltään vähäisiä.

Maksulaitoslaki (297/2010) 6 luku 34 § säättää oikeudet vajaavaltaiselle tilinomistajalle. KO-lainkohta määrittää pitkälti vajaavaltaisen mahdollisuuden asioida verkkokaupassa, koska maksaminen tapahtuu tilin kautta. Viisitoista vuotta täyttänyt vajaavaltainen voi itse tehdä maksulaitoksen kanssa maksutiliä koskevan sopimuksen niistä varoista, joista hänellä holhoustoimesta annetun lain (442/1999) 25 §:n 1 momentin mukaan tai muulla perusteella on oikeus määrätä, sekä tehdä käteispanoja maksutilille ja käteisnostoja maksutililtä sekä muutoinkin määrätä maksutilistä. Edunvalvoja voi kuitenkin holhousviranomaisen suostumuksella ottaa maksutilillä olevat varat hoitoonsa, jos vajaavaltaisen etu sitä vaatii. Jos viisitoista vuotta täyttäneen vajaavaltaisen nimissä olevalla maksutilillä on varoja ehdolla, että ainoastaan hänellä itsellään on oikeus nostaa varoja, määräävät maksutilillä olevista varoista vajaavaltainen ja hänen edunvalvojansa yhdessä. Ehdosta voidaan kuitenkin poiketa tuomioistuimen luvalla. Tämän lain säännöksen mukaisesti voi yli 15 vuotias maksaa tuotteita vanhemman luvalla omalta tililtään.

6.2.2 Tiedonantovelvollisuus

Jos sähköisesti tehtävässä sopimuksessa kuluttajalle asetetaan maksuvelvollisuus, kuluttajalle on ilmoitettava kulutushyödykkeen keskeiset tiedot kuluttajansuojalain 6 luvun 12 §:n pykälän mukaisesti. Elinkeinonharjoittajan on myös varmistettava, että kuluttaja nimenomaisesti hyväksyy tilaukseen liittyvän maksuvelvollisuuden. Jos elinkeinonharjoittaja ei ole noudattanut velvoitetta maksuvelvollisuutta koskevasta kuluttajan nimenomaisesta hyväksynnästä, sopimus ei sido kuluttajaa. Jos kuluttaja haluaa vedota sopimuksen sitomattomuuteen, hänen on ilmoitettava siitä elinkeinonharjoittajalle viimeistään vuoden kuluttua sopimuksen tekemisestä. Jos sopimus raukeaa kuluttajan vedottua sen sitomattomuuteen, elinkeinonharjoittajan on viivytyksettä ja viimeistään 30 päivän kuluttua ilmoituksen saatuaan palautettava saamansa maksusuoritukset sekä korvattava kuluttajalle tavarain palauttamisesta aiheutuneet kulut.

Kuluttajansuojalaki 6 luku 9 § määrittää ennen koti- tai etämyyntisopimuksen tekemistä kuluttajalle annettavat tiedot. Tällaisia tietoja ovat kulutushyödykkeen pääominaisuudet siinä laajuudessa kuin on asianmukaista ottaen huomioon kulutushyödyke ja käytetty viestin, maksua, toimitusta ja muuta sopimuksen täyttämistä koskevat ehdot sekä tarvittaessa asiakasvalituksia koskevat käytännöt.

Elinkeinonharjoittajan yhteystiedot tulee ilmoittaa kuluttajansuojalain 6 luku 9 § mukaisesti eli nimi ja maantieteellinen osoite sijoittautumisvaltiossa sekä, jos elinkeinonharjoittaja toimii toisen elinkeinonharjoittajan asiamiehenä tai edustajana, hänen päämiehensä nimi ja maantieteellinen osoite. Lisäksi tulee ilmoittaa elinkeinonharjoittajan puhelin- ja faksinumero sekä sähköpostiosoite, jos nämä ovat käytettävissä, samoin kuin elinkeinonharjoittajan sen toimipaikan maantieteellinen osoite, jonne kuluttaja voi toimittaa valituksensa.

Hintatiedot tulee ilmoittaa eriteltynä kuluttajansuojalain 6 luvun 9 §:n mukaisesti. Ilmoitettavat tiedot ovat kulutushyödykkeen kokonaishinta veroineen tai, jos täsmällistä hintaa ei hyödykkeen luonteen takia kohtuudella voida laskea etukäteen, hinnan määräytymisen perusteet. Lisäksi tulee ilmoittaa kulutushyödykkeen kokonaishintaan sisällyttämättömät toimitus- ja muut kulut tai, jos näitä kuluja ei voida kohtuudella laskea etukäteen, tieto siitä, että tällaisia lisäkuluja voi aiheutua, samoin kuin etäviestimen käyttämisestä sopimuksen tekemisessä syntyvät kulut, jos siitä veloitetaan perushintaa enemmän.

Peruuttamisoikeuden käyttämisestä koskevat ehdot, määräajat ja menettelyt tulee ilmoittaa myös kuluttajansuojalain 6 luvun 9 §:n mukaisesti. Kuluttajalle tulee ilmoittaa tarvittaessa tieto siitä, että jos kuluttaja peruuttaa sopimuksen, hänen on vastattava tavaroiden palauttamiskustannuksista, sekä etämyynissä myös tieto palauttamiskustannusten määrästä, jos tavarat eivät ole luonteensa vuoksi palautettavissa tavanomaisella tavalla postitse. Hänelle tulee myös ilmoittaa tieto siitä, että jos kuluttaja käyttää peruuttamisoikeuttaan tehtyään 15 §:n 1 momentissa tarkoitetun palvelun suorittamista koskevan pyynnön, hänen on maksettava elinkeinonharjoittajalle 19 §:n 1 momentissa tarkoitetut kustannukset. Lisäksi on tarvittaessa ilmoitettava tieto peruuttamisoikeuden puuttumisesta tai olosuhteista, joissa peruuttamisoikeuden voi menettää. Kuluttajansuojalaki 6 luvun 12§ etämyynissä 9 §:ssä tarkoitetut tiedot sekä peruuttamislomake ja -ohje on annettava tai asetettava ne kuluttajan saataville etäviestimelle soveltuvalla tavalla selkeästi ja ymmärrettävästi. Jos tiedot taikka lomake tai ohje annetaan pysyvällä tavalla, niiden on oltava helposti luettavassa muodossa.

Kuluttajansuojalaki 6 luvun 9 §:n mukaisesti tulee olla myös maininta tavaroita koskevasta lakisääteisestä virhevastuusta ja tarvittaessa maininta asiakastuesta, muista kaupanteon jälkeisistä palveluista ja takuusta sekä niitä koskevista ehdoista. Lisäksi tulee ilmoittaa tieto mahdollisuudesta ja tavoista saattaa riita kuluttajariitalautakunnan tai muun vastaavan elimen käsiteltäväksi samoin kuin maininta käytännesääntöjen olemassaolosta ja tarvittaessa tieto siitä, miten niistä voi saada jäljennöksen.

Kuluttajansuojalain 5 luvun 12 §:ssä todetaan, että jos ostajan on tarkoitus käyttää tavaraa johonkin erityiseen tarkoitukseen ja myyjä on kaupantekohetkellä tietoinen tästä tarkoituksesta, tulee myyjän ilmoittaa, että tuote ei sovi tähän aiottuun tarkoitukseen.

Verkkokaupassa tämä tiedonanto vaikeutuu, koska asiakasta ei nähdä kasvotusten. Tämän takia kuluttajansuojalakiin on laadittu tarkemmat ehdot tuotteen tiedonannosta etämyynnissä.

6.2.3 Vahvistus

Kuluttajansuojalain 6 luvun 13 §:ssä vaaditaan elinkeinoharjoittajaa toimittamaan kuluttajalle vahvistus tehdystä sopimuksesta kohtuullisessa ajassa etämyyntisopimuksen tekemisestä ja viimeistään tavaroiden luovutusajankohtana tai ennen kuin palvelun suorittaminen aloitetaan. Vahvistus on toimitettava pysyvällä tavalla, ja siihen tulee sisältyä kaikki 9 §:ssä tarkoitetut tiedot sekä peruuttamislomake ja -ohje, jollei elinkeinoharjoittaja ole toimittanut näitä kuluttajalle pysyvällä tavalla jo aiemmin. Jos digitaalisen sisällön toimittaminen sähköisesti aloitetaan ennen peruuttamisajan päättymistä, vahvistuksen tulee sisältää myös 15 §:n 2 momentissa tarkoitettu ennakkosuostumus ja kuluttajalle toimitettu ilmoitus ennakkosuostumuksen vaikutuksesta peruuttamisoikeuteen.

Kuluttajansuojalain 6 luvun 13 § vahvistaa kuluttajan asemaa. Tilauksesta lähetetyn vahvistuksen avulla kuluttaja pystyy todentamaan sopimuksen syntymisen mahdollisessa sopimuksen syntymistä koskevassa ristiriitatilanteessa, jossa elinkeinoharjoittaja epäilee sopimuksen syntymistä. Mahdollisessa ongelma tilanteessa, jossa tilaus ei ole rekisteröitynyt elinkeinoharjoittajalle voisi kuluttaja esimerkiksi todentaa vahvistuksella sopimuksen syntyneen ja todistaa, että hän on maksanut tuotteen.

6.3 Kohtuuttomat ehdot

Yllättävä ja ankara ehto voi jäädä soveltamatta, vaikka se olisikin tuotu sopimusehdoissa ilmi. Vastuunvapautus- ja välityslausekkeet ovat usein tällaisia. Sopimuksessa oleva yllättävä tai ankara ehto tulisi tuoda erityisen selvästi vastapuolen tietoon, että se tulisi sitovaksi sopimusehdoksi. Kun ehto on esitetty sopimuskumppanille erityisen selkeästi ja korostaen, ei sopimusehto ole enää yllättävä.¹⁰⁴

Verkossa laaditussa sopimuksessa yllättävä ja ankara ehto tulee olla sopimukseen sitoutuvan luettavissa selkeästi sopimuksen laatimisprosessin aikana. Linkin lisääminen vakioehtoihin ei riitä, vaan ehdon on tultava sopimuksen laatijan luettavaksi esteettömästi ja korostetusti osana sopimuksetekoprosessia.¹⁰⁵

Kaikki sopimusehdot tulee olla sopimuskumppanin tiedossa ennen sopimuksen laatimista, eikä ehtoja voida antaa sopimuksen synnyttyä. Tuotteen oston jälkeen pakkauksessa,

¹⁰⁴ Annola-Saarnilehto, 2018, 150.

¹⁰⁵ Annola-Saarnilehto, 2018, 150.

käyttöohjeissa, kuitissa, laskussa tai vastaavassa ilmenevät sopimusehdot eivät ole sopimus-kumppania sitovia. Sopimuskumppani ei voi muuttaa yksipuoleisesti sopimusta.¹⁰⁶

Hallituksen antama esitys on keskeinen peruste kuluttajasopimuksia koskevassa kohtuusarvi-oinnissa. Esityksen mukaisesti seuraavien ehtojen laatiminen ei ole sallittua.¹⁰⁷

Kohtuuton sopimusehto estää tai rajoittaa kuluttajaa käyttämästä laillisia oikeuksia tai oi-keussuojakeinoja. Ehdot, jotka estävät tai rajoittavat hakemasta laissa oikeutettua hyvitystä tuotteesta sekä asian käsittelemistä käräjäoikeudessa tai kuluttajariitalautakunnassa ovat kohtuuttomia ehtoja.¹⁰⁸

Sopimukseen ei voida laatia ehtoja, jotka elinkeinonharjoittaja voi yksipuolisesti muokata. Tuotteen ominaisuudet eivät myöskään voi olla yksipuolisesti muokattavissa. Sopimusta ei voida muuttaa ilman yhteistä päätöstä. Yksipuoliset oikeudet sopimuksen muuttamiseen ovat kohtuuttomia.¹⁰⁹

Kuluttajalle määrätty kohtuuton korvaus sopimusrikkeestä on kohtuuton ehto. Rikkeen ja siitä määrättävän korvauksen tulee olla kohtuullisia toisiinsa nähden. Elinkeinonharjoittajalle ei saa koitua etua toisen rikkeestä.¹¹⁰

Sopimusta laadittaessa kuluttajalle tulee antaa riittävä tieto tehtävästä sopimuksesta, ettei-vät olennaiset sopimuseikat ilmene vasta sopimuksenteon jälkeen. Kuluttajaa ei voi sitoa myöskään sopimukseen, jossa hinta voi nousta sopimuksen teon jälkeen, eikä kuluttaja voi ir-tisanoa sopimusta.¹¹¹

Kuluttajariitalautakunta on antanut ratkaisun tapaukseen, jossa myyjän käyttämien vakioeh-tojen mukaan, mikäli tilausta ei peruta 14 vuorokauden sisällä näytepakkauksen vastaanotta-misesta, tilaus jatkuu automaattisesti kuuden kuukauden pituisena määräaikaisena tilauk-sena, jonka kokonaishinta on 249,20 euroa. Koska edellä mainittua ankaraa ja yllättävää va-kioehtoa ei ole ennen sopimuksen solmimista korostettu kuluttajalle, lautakunta katsoo, ettei ehto ole tullut osapuolten välisen sopimuksen osaksi. Myyjä ei myöskään voi yksipuolisesti si-toa kuluttajaa määräaikaiseen sopimukseen lähettämällä tilausvahvistuksen kuluttajan ilmoit-tamaan sähköpostiosoitteeseen. Pelkästään tilausvahvistuksen lähettäminen ja sen vastaanot-taminen eivät osoita sopimuksen syntyneen. Oikeuskäytännössä ja oikeuskirjallisuudessa on katsottu, että vakioehtoihin sisältyvä ehto, joka on kuluttajan kannalta ankara tai yllättävä,

¹⁰⁶ Annola-Saarnilehto, 2018, 150.

¹⁰⁷ HE 218/1994.

¹⁰⁸ HE 218/1994,14.

¹⁰⁹ HE 218/1994,13.

¹¹⁰ HE 218/1994,14.

¹¹¹ HE 218/1994,13.

jää tulematta sopimuksen osaksi, ellei ehdosta ole erityisesti huomautettu kuluttajalle. Kyseinen oppi on erityisen korostunut kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välisissä sopimuksissa.¹¹²

6.4 Hinta

Kuluttajansuojalain 5 luvun 23 §:ssä säännellään, että kauppahinta määräytyy ostajan ja myyjän tekemän sopimuksen mukaisesti. Jos tavarahan hintaa ei voida katsoa sovitun, ostajan on maksettava hinta, joka on kohtuullinen ottaen huomioon tavarahan laatu ja ominaisuudet, kaupantekohetken käypä hinta sekä muut olosuhteet. Jos myyjä on tavaraa markkinoitaessa antanut sen hinnasta tai hinnan laskemistavasta kaupantekoaikajankohdan hintatasoa tarkoittavia tietoja, joiden voidaan olettaa vaikuttaneen kauppaan, hinta määräytyy annettujen tietojen mukaisesti.

Sovellettavaksi tulee kuluttajariitalautakunnan näkemys hintavirhetapauksessa. Sen mukaan kuluttaja ei voi vaatia myyjää tekemään kauppa ilmoitettuun hintaan. Tehty kauppa kuitenkin sitoo. Myyjä ei yleensä voi perua kauppa, vaikka se on ilmoittanut hinnan liian pieneksi. Myyjän tulee toimittaa tuote, ellei kuluttajan ole pitänyt ymmärtää kyseessä olevan virhe.¹¹³

6.5 Peruuttaminen ja tuotteen palautus

Kuluttajansuoja antaa oikeuden tilaajalle peruuttaa kauppa. Kuluttajalla on oikeus peruuttaa etämyyntisopimus kuluttajansuojalain 6 luvun 14 §:n säätämällä tavalla eli ilmoittamalla siitä peruuttamislomakkeella tai muulla yksiselitteisellä tavalla elinkeinonharjoittajalle viimeistään 14 päivän kuluttua palvelusopimuksen tai sähköisesti toimitettavan tuotteen vastaanottamisesta taikka, jos kyse on tavaroiden säännöllisestä toimittamisesta, ensimmäisen tavarakerän vastaanottamisesta. Jos elinkeinonharjoittaja on laiminlyönyt antaa kuluttajalle 9 §:n 1 momentin 10 kohdassa tarkoitettua tietoja, peruuttamisaika päättyy 12 kuukauden kuluttua tämän pykälän 1 momentissa tarkoitettua määräajan päättymisestä taikka, jos elinkeinonharjoittaja korjaa puutteen tänä aikana, 14 päivän kuluttua päivästä, jona kuluttaja sai nämä tiedot. Jos elinkeinonharjoittaja tarjoaa kuluttajalle mahdollisuuden ilmoittaa peruutuksesta verkkosivustonsa kautta, elinkeinonharjoittajan on ilmoitettava tällä tavoin toimitettua peruuttamisilmoituksen saapumisesta kuluttajalle viipymättä pysyvällä tavalla. Kuluttajalla on todistustaakka siitä, että sopimus on peruutettu tässä pykälässä edellytetyllä tavalla. Tuotteen palautusilmoitukselle ei saa laatia erityisiä ehtoja, eikä palauttamista tarvitse perustella palautusoikeuden saamiseksi¹¹⁴.

¹¹² Kuluttajariita.fi, lautakunnanratkaisu, 2015.

¹¹³ Kuluttajariita.fi, hintavirhe sitoo myyjää, 2020.

¹¹⁴ Lahtinen 2013, 89-90.

Palautuksella tarjotaan kuluttajalle mahdollisuus tutustua tuotteeseen, koska siihen ei ole mahdollisuutta ennen sopimuksen tekoa verkkokaupassa tuotetta ostettaessa. Asiakkaan palauttaessa tuotteen myyjän tulee kuitenkin pystyä myymään tuote uudestaan uuden tuotteen hinnalla, joten kuluttaja saa kokeilla tuotetta, mutta ei käyttää sitä. Verkkokaupassa myönnettävää lakisääteistä palautusoikeutta ei tule kuitenkaan sekoittaa kauppojen tarjoamaan palautusoikeuteen.¹¹⁵ Kuluttajansuoja ei anna yleistä oikeutta kuluttajalle peruuttaa tekemäänsä sopimusta. Useat liikkeet antavat tuotteilleen vaihto- ja palautusoikeuden. Tällaista toimintatapaa kutsutaan avokaupaksi eli kuluttajalla on esimerkiksi viikko aikaa purkaa kauppa halutessaan. Ilman avokauppaehto tai myyjän antamaa tavallisesti kuittiin pohjautuvaa oikeutta palauttaa tuote ei peruuttamisoikeutta ole.¹¹⁶

Kuluttajansuojalain 6 luvun 17 §:n mukaan kuluttajan peruuttaessa koti- tai etämyyntisopimuksen, hänen on palautettava vastaanottamansa tavara viivytyksettä ja viimeistään 14 päivän kuluttua peruuttamisilmoituksen tekemisestä, jollei elinkeinonharjoittaja ole sitoutunut noutamaan tavaraa itse. Kuluttajan on vastattava tavaroiden palauttamisesta johtuvista välittömistä kuluista, jollei elinkeinonharjoittaja ole sitoutunut vastaamaan niistä. Kuluttajan oikeudesta olla maksamatta edellä tarkoitettuja kuluja, jos elinkeinonharjoittaja on laiminlyönyt ilmoittaa niistä, säädetään 24 §:n 1 momentissa. Jos kotimyynnissä tavarat on toimitettu kuluttajan kotiin sopimuksenteon yhteydessä, elinkeinonharjoittajan on kuitenkin noudettava tavarat omalla kustannuksellaan, jos tavarat eivät ole luonteensa vuoksi palautettavissa tavanomaisella tavalla postitse. Elinkeinonharjoittajan on viivytyksettä ja viimeistään 14 päivän kuluttua peruuttamisilmoituksen saatuaan palautettava kuluttajalta saadut suoritukset lukuun ottamatta ylimääräisiä kustannuksia, jotka ovat aiheutuneet kuluttajan valitsemasta muusta kuin elinkeinonharjoittajan tarjoamasta edullisimmasta vakioitoimitustavasta. Elinkeinonharjoittajalla on kuitenkin oikeus pidäytyä maksujen palautuksesta, kunnes hän on saanut tavarat takaisin tai kunnes kuluttaja on osoittanut lähettäneensä tavarat takaisin, ellei elinkeinonharjoittaja ole velvollinen noutamaan tavaraa itse.

Elinkeinonharjoittajan on palautettava saamansa suoritukset sillä maksutavalla, jota kuluttaja käytti alkuperäisessä liiketoimessa, ellei kuluttaja ole nimenomaisesti suostunut muuhun järjestelyyn. Suoritusten palauttamisesta ei saa aiheutua kuluttajalle kustannuksia. Palautuksesta säättää kuluttajansuojalain 6 luvun 17 §.

Tuotteen hinnan lisäksi elinkeinonharjoittajan on korvattava myös palautuskulut, jos tuote voidaan palauttaa tavanomaisella tavalla postitse. Tuotteen ollessa sellainen, että sen

¹¹⁵ Lahtinen 2013, 89-90.

¹¹⁶ Hemmo-Hoppu 2020, 12. Kuluttajasopimukset>Kuluttajasopimusten erityispiirteitä>Sopimuksen peruuttaminen.

palauttamisesta aiheutuu merkittäviä toimituskustannuksia, ei elinkeinoharjoittajan tarvitse palautuskustannuksia maksaa, jos tämä on tuotu ilmi sopimusehdoissa.¹¹⁷

Kuluttajariitalautakunta on ottanut kantaa tapaukseen, joka koskee tuotepakkauksen avaamista ja tuotteen kokeilua. Lautakunta katsoo, että korvakuulokkeet eivät ole kuluttajansuojalain 6 luvun 16 §:n 1 momentin 4 kohdassa tarkoitettuja tavaroita, joita luonteensa vuoksi ei voida palauttaa edelleen myytäväksi. Jos kuluttaja on vastaanottanut tavarat, hänen on kuluttajansuojalain 6 luvun 23 §:n mukaan säilyttäväksensä peruuttamisoikeutensa pidettävä tavara olennaisesti muuttumattomana. Kuluttaja ei kuitenkaan vastaa arvon alentumisesta, joka johtuu pakkauksen purkamisesta, tavaratutkimisesta tai muusta vastaavasta syystä.¹¹⁸

Kuluttajansuojalain 6 luvun 16 § säätelee, että jollei toisin sovita, kuluttajalla ei ole 14 §:ssä säädettyä peruuttamisoikeutta sopimuksen koskiessa tavaraa, joka valmistetaan tai jota muunnellaan kuluttajan vaatimusten mukaisesti tai selvästi henkilökohtaisia tarpeita varten. Sopimus koskee tavaraa, joka voi nopeasti pilaantua tai vanhentua taikka joka luonteensa vuoksi on sen toimittamisen jälkeen erottamattomasti sekoittunut muiden tavaroiden kanssa. Sinetöitynä toimitettu tavara, jota ei terveydellisistä tai hygieniasyistä voida palauttaa, on avattu.

Kuluttajariitalautakunta on ottanut kantaa yksilöidyn tuotteen palautusoikeuteen. Kuluttaja on tilannut silmälasit ja linssiin on häntä koskevan silmälasireseptin perusteella valmistettu sopivat vahvuudet. Lautakunta katsoo, että kyseessä on ollut tavara, joka on valmistettu erityisesti kuluttajaa varten. Lautakunta pitää ilmeisenä, että silmälasien edelleenmyyntiarvo on vähäinen, eikä se voi myydä niitä edelleen lainkaan tai ainakaan ilman huomattavaa tappiota. Näillä perusteilla on katsottava, ettei kuluttajalla ole tässä tapauksessa kuluttajansuojalain 6 luvun 15 §:ssä tarkoitettua oikeutta peruuttaa silmälasien valmistamisesta ja toimittamisesta tehtyä sopimusta. Lautakunta toteaa, että kuluttajansuojalain mukaan osapuolet voivat kuitenkin sopia siitä, että tilaajalla on sopimuksen peruutusosoikeus sellaisessakin tapauksessa, jossa tuote on valmistettu erityisesti häntä varten. Asiassa on riidatonta, että kuluttaja on palauttanut silmälasit elinkeinoharjoittajalle 14 päivän kuluessa niiden vastaanottamisesta. Hän on kuitenkin irrottanut lasista niissä olleen tuotemerkin, minkä vuoksi elinkeinoharjoittaja ei ole suostunut kuluttajan peruutusosoikeuden käyttämiseen. Kuluttajariitalautakunta ei suosita hyvitystä asiassa.¹¹⁹

¹¹⁷ Lahtinen 2013, 89-90.

¹¹⁸ Kuluttajariita.fi, lautakunnanratkaisu, 2009.

¹¹⁹ Kuluttajariita.fi, lautakunnanratkaisu, 2008.

Kuluttajariitalautakunta on ottanut palautuksesta aiheutuviin kustannuksiin kantaa ratkaisuisaan. Tuotteen palauttamisen ei tarvitse olla kyseisen tapauksen mukaisesti ilmaista, mutta kustannuksista tulee kertoa sopimusehdoissa, jotta ostajalla on niistä tieto tuotetta ostettaessa.¹²⁰ Lautakunnan mukaan myyjäyrittäjä on oikeutettu perimään vain kyseisen palautuksen todelliset ja välittömät kulut. Sellaisia ovat esimerkiksi tuotteen lähetys- tai kuljetuskulut, mutta ei myyjän käsittelykustannukset. Lähetysten hakeminen postista kuuluu etämyyntiyrittäjän rutiineihin, eikä siitä voi erikseen laskuttaa kuluttajaa.¹²¹

6.6 Virhe

Kuluttajansuojalain 5 luvun 12 § määrittelee tuotteen virheen. Tavarahan tulee lajiltaan, määrältään, laadultaan, muilta ominaisuuksiltaan ja pakkaukseltaan vastata sitä, mitä voidaan katsoa sovitun. Jos muuta ei voida katsoa sovitun, tavarahan tulee soveltua tarkoitukseen, johon sellaisia tavaroita yleensä käytetään tai soveltua siihen erityiseen tarkoitukseen, johon tavaraa oli tarkoitus käyttää, jos myyjän on kaupantekohetkellä täytynyt olla selvillä tästä tarkoituksesta eikä hän ole ennen kaupantekoa ilmoittanut ostajalle, että tavara ei mahdollisesti sovellu aiottuun käyttötarkoitukseen. Tuotteen tulee olla myyjän siitä antaman kuvauksen mukainen ja vastata ominaisuuksiltaan sitä, mihin myyjä on viitannut esittämällä näytteen tai mallin. Sen tulee olla pakattu tavaramukaisella tai muuten sopivalla tavalla, jos pakkaus on tarpeen tavarahan säilyttämiseksi tai suojaamiseksi. Tuotteen tulee kestävyydeltään ja muuten vastata sitä, mitä kuluttajalla yleensä on sellaisen tavarahan kaupassa perusteltua aiheutta olettaa. Tavarahan tulee lisäksi vastata ominaisuuksiltaan laissa, asetuksessa tai viranomaisen päätöksessä asetettuja vaatimuksia, paitsi jos ostajan tarkoituksena on käyttää tavaraa tarkoitukseen, jossa kyseisellä vaatimuksella ei ole merkitystä. Jos tavara poikkeaa edellä mainituista vaatimuksista, siinä on virhe. Ostaja ei kuitenkaan saa virheenä vedota seikkaan, josta hänen täytyy olettaa tienneen kauppaan tehtäessä. Ostaja ei myöskään saa virheenä vedota seikkaan, joka johtuu hänen toimittamisestaan tavarahan valmistamiseen käytetyistä tarveaineista, paitsi jos myyjä tai hänen vastuupiiriinsä kuuluva henkilö (esim. alihankkija) on menettänyt huolimattomasti.

Tavarassa on virhe kuluttajansuojalain 5. luvun 13 §:n mukaisesti myös siinä tapauksessa, että se ei vastaa niitä tietoja tavarahan ominaisuuksista tai käytöstä, jotka myyjä tai joku muu aikaisemmassa myyntipöytäkirjassa tai myyjän lukuun on antanut tavaraa markkinoitaessa tai muuten ennen kaupantekoa. Myyjä ei kuitenkaan ole vastuussa virheestä, jos hän osoittaa, että hän ei ollut eikä hänen olisi pitänytkaan olla selvillä annetuista tiedoista, tiedot eivät ole voineet vaikuttaa kauppaan tai tiedot on ajoissa selkeällä tavalla oikaistu.

¹²⁰ Kuluttajariita.fi, lautakunnanratkaisu, 2017.

¹²¹ Kuluttajariita.fi, tiedote, 2016.

Kuluttajansuojalaki 5 luvun 15 §:ssä säädetään, että tavaran virheellisyyttä on arvioitava sen perusteella, millainen tavara on ominaisuuksiltaan vaaranvastuun siirtyessä ostajalle. Myyjä vastaa virheestä, joka tavarassa on ollut tänä ajankohtana, vaikka virhe ilmeni vasta myöhemmin. Virheen oletetaan olleen olemassa vaaranvastuun siirtyessä ostajalle, jos se ilmenee kuuden kuukauden kuluessa tästä ajankohdasta, jollei toisin osoiteta tai oletus ole virheen taikka tavaran luonteen vastainen. Jos tavara huononee vaaranvastuun siirryttyä ostajalle, tavarassa katsotaan olevan virhe, jos huononeminen johtuu myyjän sopimusrikkomuksesta.

Ostajalla on kuluttajansuojalain 5 luvun 16 §:n määrittämä oikeus vedota aina virheeseen, jos myyjä on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti, jos virhe perustuu siihen, että tavara ei ominaisuuksiltaan täytä vaatimuksia, jotka sille on asetettu tuoteturvallisuuslain (914/1986) nojalla taikka muissa terveyden tai omaisuuden suojelemiseksi annetuissa säännöksissä tai määräyksissä tai virhe perustuu siihen, että tavara on muuten terveydelle tai omaisuudelle vaarallinen.

Kuluttajansuojalain 5. luvun 10 §:n mukaisesti ostajalla on oikeus korvaukseen vahingosta, jonka hän kärsii myyjän viivästyksen vuoksi, jollei myyjä osoita, että viivästys johtuu hänen vaikutusmahdollisuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä, jota hänen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon kaupantekohetkellä ja jonka seurauksia hän ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää eikä voittaa. Jos viivästys johtuu henkilöstä, jota myyjä on käyttänyt apunaan sopimuksen tai sen osan täyttämiseksi, myyjä vapautuu vahingonkorvausvelvollisuudesta vain, mikäli myös mainittu henkilö olisi 1 momentin mukaan vapaa vastuusta. Sama on voimassa, jos viivästys johtuu myyjän tavarantoimittajasta tai muusta aiemmasta myyntiportaasta. Kuluttajansuojalain 5 luku 17 § antaa oikeuden tuotteessa havaitun virheen myötä pidätyä suorittamasta kauppahintaa virheeseen vedoten. Kuluttajansuojalain 5 luvun 18 § määrittää, että tätä oikeutta ei kuitenkaan saa käyttää niin, että pidätetty rahamäärä ylittäisi ilmeisesti ne vaatimukset, joihin ostajalla on virheen perusteella oikeus. Ostaja voi lisäksi vaatia virheen korjaamista, ja myyjällä on yleensä myös omasta aloitteestaan oikeus korjata virhe, ennen kuin muut oikeusseuraamukset tulevat kysymykseen .

Asiakkaan tulee verkkokaupasta ostaessaan pyrkiä vahingonkorvauslain 5 luvun 30 §:n mukaisesti ehkäisemään lisävahingon syntyä tuotteelle. Vahinkoa kärsivän sopijapuolen on ryhdyttävä kohtuullisiin toimenpiteisiin vahinkonsa rajoittamiseksi. Jos hän laiminlyö tämän, hän saa itse kärsiä vastaavan osan vahingosta. Sopimusrikkomuksen perusteella suoritettavaa vahingonkorvausta voidaan sovitella, jos se on kohtuuton ottaen huomioon sopimusrikkomuksen syy, vastapuolen mahdollinen myötävaikutus vahinkoon, sopijapuolten varallisuusolot, tavaran hinta, vahingon aiheuttajan mahdollisuudet ennakoida ja ehkäistä vahingon syntyminen sekä muut seikat. Vahingonkorvausta voidaan sovitella erityisesti, jos maksuviivästys tai tilauksen peruuttaminen johtuu maksuvaikeuksista, joihin ostaja on joutunut sairauden, työttömyyden tai muun erityisen seikan vuoksi pääasiassa omatta syyttään.

Vahingonkorvauslain 6 luvun 1 §:ssä säädetään myötäväikutuksesta. Jos vahingon kärsineen puolelta on myötäväikutettu vahinkoon tai jos muu vahingon aiheuttaneeseen tekoon kuulumaton seikka on myös ollut vahingon syytä, voidaan vahingonkorvausta kohtuuden mukaan sovitella.

Tilaajan saadessa tuotteen ja huomattaessa virheen hänen tulisi välittömästi olla yhteydessä myyjään eikä jatkaa tuotteen käyttöä, koska tämä mahdollisesti myötäväikuttaa tuotteessa ilmenneen virheen syntyä. Tuotteen käytön jatkaminen ja suurempi virhe aiheuttaa tuotteen myyjälle suuremman vahingon kuin virheen korjaaminen välittömästi sen ilmetessä.¹²²

Kuluttajariitalautakunnan ratkaisussa todetaan, että tuotteen ostajan tulisi ehkäistä vahinkojen syntyminen, kun tuote on hänelle luovutettu. Tuotteen ostajalla ei ole oikeutta täyteen korvaukseen, jos hän vaaranvastuun siirtymisen jälkeen on toiminut niin, että se on aiheuttanut tuotteelle vahinkoa. Puhelin on selvityksen mukaan myyty uutena, eikä naarmuista ole reklamoitu, joten lähtökohtaisesti on uskottavaa, että tuote on ollut ehjä sen saapuessa ostajalle. Vauriokuvien perusteella laitteessa on naarmuja, ja laite on kärsinyt vaurioita, joten lautakunta katsoo selvitetyn, että sen arvo on alentunut. Lautakunta ei kuitenkaan katso näytetyksi, että laite olisi kokonaan käyttökelvoton, joten täyden hinnan maksamiseen ei ole perusteita. Lautakunta katsoo kuvien perusteella näytetyksi, että laitteen arvo on alentunut 150 euroa, mikä määrä ostajan tulee korvata myyjälle. Muilta osin myyjän tulee luopua laskutuksesta.¹²³

Kuluttajansuojalain 5 luvun 12 §:ssä todetaan, että jos ostajan on tarkoitus käyttää tavaraa johonkin erityiseen tarkoitukseen ja myyjä on kaupantekohetkellä tietoinen tästä tarkoituksesta, tulee myyjän ilmoittaa, että tuote ei sovi tähän aiottuun tarkoitukseen. Verkkokaupassa tämä tiedonanto vaikeutuu, koska asiakasta ei nähdä kasvotusten.

Tuote voi olla ehjä ja toimiva, mutta silti lain vastainen, jos se ei vastaa sitä kuvausta, mitä siitä on annettu. Tuotekuvausta vastaava tuote, jonka tuotekuvaus on puutteellinen on myös lain määrittämällä tavalla virheellinen. Tuotteen tulee vastata myös sitä, mitä vastaavat tuotteet yleensä ovat.¹²⁴ Kuluttajariitalautakunta on antanut ratkaisun tapauksessa, jossa kuluttaja oli ostanut gore-tex takin ja oli käyttänyt sitä repun kanssa. Repun kanssa käytettynä takki oli alkanut vuotamaan. Asiakas teki tuotteesta valituksen, koska hänelle ei ollut kerrottu, että tuotetta ei saa käyttää repun kanssa, eikä tämä mistään ilmennyt. Kuluttajan mielestä voitiin olettaa, että takki kestää käyttöä repun kanssa. Kuluttajariitalautakunta on tarkastanut kuluttajan sadetakin. Takki on yksityiskohtiaan myöten laadukkaan oloinen ja antaa

¹²² Karhu-Sthålborg 2020, 12-13.

¹²³ Kuluttajariita.fi, lautakunnanratkaisu, 2019.

¹²⁴ Lahtinen 2013, 93.

mielikuvan siitä, että se kestää vaellus- ja ulkoilukäyttöä. Gore tex -pinta ei ole kestänyt siinä tarkoituksessa, johon takki on tarkoitettu. Tällaisen käytön yhteydessä on luontevaa käyttää myös reppua tai muuta taakkaa. Kuluttajariitalautakunta suosittaa hyvittämään tuotteen hinnan.¹²⁵

6.7 Takuu ja virhevastuu

Takuulla tarkoitetaan sellaisia ehtoja, jotka parantavat ostajan asemaa, kun tuotteessa ilmenee virhe. Laissa säädettyjen veloitteiden täyttämistä ei voida kutsua takuiksi. Takuuehdoilla tuotteen myyjä haluaa rajata ja selventää virhevastuuta sekä määrittää voimassaoloajan virhevastuulle. Jos takuuehdoissa ei ole määritelty kyseessä olevaa tilannetta, määräytyy virhevastuu kuluttajasopimuksissa kuluttajansuojalain virhevastuun mukaan. Takuuehdolla varmistetaan se, kuinka pitkään toimittajan vastuu suorituksen ominaisuuksista vähintäänkin säilyy voimassa. Takuusitoumus voidaan ottaa ehdoksi kauppakirjaan tai se voidaan antaa erillisenä sitoumuksena.¹²⁶

Myyjä määrää usein takuulle kuitenkin rajoitusehtoja. Tällaisia ovat usein tuotteen virheellinen käyttö ja luonnollinen kuluminen tuotteen käytössä. Huoltomääräyksiä rikkominen on usein myös takuuta rajoittava ehto.¹²⁷

Ostajalla ja myyjällä on näyttövelvollisuus sovellettaessa takuuehtoja. Takuuehdot tulevat sovellettavaksi, jos tuotteen ostaja pystyy näyttämään, että tuotteessa on virhe. Ostajan täytyy myös pystyä näyttämään, että virhe on syntynyt ennen vaaranvastuun siirtymistä asiakkaalle eli virhe on syntynyt vaaranvastuun ollessa vielä tuotteen myyjällä. Tämä ratkaisee astuvatko takuuehdot voimaan.¹²⁸

Kun takuusitoumus annetaan, tulee sovellettavaksi kuluttajansuojalain 5 luvun 15b §. Takuusitoumuksesta on selkeästi käytävä ilmi takuun sisältö sekä se, että ostajalla on lain mukaiset oikeudet eikä takuulla rajoiteta näitä oikeuksia. Siitä on ilmentävä myös takuun antaja, voimassaoloaika ja -alue sekä muut takuuseen perustuvien vaatimusten esittämisen kannalta tarpeelliset tiedot. Ostajan pyynnöstä takuu on annettava kirjallisesti tai sähköisesti siten, että tietoja ei voida yksipuolisesti muuttaa ja että ne säilyvät ostajan saatavilla. Ostajalla on kuitenkin oikeus vedota takuuseen, vaikka se ei täyttäisi säädettyjä vaatimuksia.

Kuluttajansuojalain 5 luvun 15 a §:n mukaan, jos myyjä on sitoutunut vastaamaan tavarankäyttökelpoisuudesta tai muista ominaisuuksista määrätyn ajan (takuu), tavarassa katsotaan

¹²⁵ Kuluttajariita.fi, lautakunnanratkaisu, 2008.

¹²⁶ Hemmo -Hoppu Sopimusoikeus>11. Irtaimen kauppa ja vuokra>Takuu>Sisältö.

¹²⁷ Hemmo-Hoppu Sopimusoikeus>11. Irtaimen kauppa ja vuokra>Takuu>Rajoitusehtoja.

¹²⁸ Hemmo-Hoppu Sopimusoikeus>11. Irtaimen kauppa ja vuokra>Takuu>Näyttövelvollisuus.

olevan virhe, jos tavara tänä aikana huonontuu takuussa tarkoitetulla tavalla. Virhevastuuta ei kuitenkaan synny, jos myyjä saattaa todennäköiseksi, että huonontuminen johtuu tapaturmasta, tavaran vääränlaisesta käsittelystä tai muusta ostajan puolella olevasta seikasta. Jos takuun on antanut joku muu kuin myyjä aikaisemmassa myyntiportaassa tai myyjän lukuun, tavarassa katsotaan tällöinkin olevan virhe 1 momentissa mainituin edellytyksin. Myyjä ei kuitenkaan vastaa aikaisemman myyntiportaan antaman takuun perusteella virheestä, josta hän ei muuten tämän luvun nojalla olisi vastuussa, jos myyjä osoittaa ilmoittaneensa asiasta ostajalle selkeällä tavalla ennen kaupantekoa. Takuu ei rajoita tässä laissa säädettyä virhevastuuta. Ostajalla on oikeus vedota takuuseen, vaikka se ei täyttäisi tässä pykälässä säädettyjä vaatimuksia.

Kuluttajansuojalain 5 luku 12 § määrittää myyjän virhevastuun. Kuluttajansuojalain mukaisesti tavaran on lajiltaan, määrältään, laadultaan, muilta ominaisuuksiltaan ja pakkaukseltaan vastattava sitä, mitä voidaan katsoa sovitun. Jos tuote ei vastaa näitä, voi kuluttaja vedota näihin puutteisiin, vaikka takuu-aika olisi umpeutunut. Virhevastuun kestolle ei ole laissa säädetty aikarajaa, vaan virhevastuu-aika määrittyy tavaran oletettavissa olevan kestoajan perusteella.¹²⁹ Kuluttajansuojalain 5 luku 16 § antaa ostajalle kuitenkin oikeuden aina vedota virheeseen, jos myyjä on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti; virhe perustuu siihen, että tavara ei ominaisuuksiltaan täytä vaatimuksia, jotka sille on asetettu tuoteturvallisuuslain (914/1986) nojalla taikka muissa terveyden tai omaisuuden suojelemiseksi annetuissa säännöksissä tai määräyksissä; tai virhe perustuu siihen, että tavara on muuten terveydelle tai omaisuudelle vaarallinen.

Kuluttajariitalautakunta on antanut ratkaisun virhevastuuta koskevassa tapauksessa. Kuluttajan ostaman sulkapallomailan jänne on katkennut mailalle annetun takuun voimassaoloaikana. Mailan myyjä ja maahantuoja kiistävät takuuvastuunsa asiassa sillä perusteella, etteivät jänteet kuulu takuun piiriin. Ne vetoavat alalla vallitsevaan yleiseen käytäntöön, ettei takuu koske jänteitä, koska ne ovat kuluva / vaihdettava osa. Takuunantajan / takuusta vastaavan asiana on näyttää, että jokin tuotteen osa on suljettu takuun ulkopuolelle. Lautakunta katsoo jääneen näyttämättä, että mailan jänteet olisivat suljettu takuun ulkopuolelle. Takuusta vastaavalla on takuu-aikana myös näyttötaakka siitä, että vauriot olisivat syntyneet kuluttajasta johtuvasta syystä. Myyjä ja maahantuoja vetoavat käyttövirheeseen. He katsovat jänteen katkenneen huonon osuman seurauksena. Lautakunta katsoo, ettei niin sanottua huonoa osumaa voi pitää laissa tarkoitettuna tavaran vääränlaisena käsittelynä, vaan tapahtumana, joka vauhdikkaan pelin tiimellyksessä saattaa tapahtua kenelle hyvänsä pelaajalle. Tämän vuoksi ja koska myyjä ja maahantuoja eivät ole saattaneet todennäköiseksi, että mailan huonontuminen olisi seurausta vääränlaisesta käsittelystä tai jostakin muusta kuluttajan puolella

¹²⁹ kkv.fi, kuluttaja-asiamiehen linjaus, 2018.

olevasta seikasta, mailassa on ollut kuluttajansuojalain 5 luvun 15 a §:ssä tarkoitettu virhe. Takuunantajaksi on lautakunnalle ilmoitettu maahantuojaja. Koska myyjäliike ei ole edes väittänyt sanoutuneensa kuluttajansuojalain 5 luvun 15 a §:ssä tarkoitettulla tavalla takuusta irti, on myös sillä edellä mainitun lainkohdan mukaan takuuvastuu asiassa. Koska myyjä ja maahantuojaja eivät ole tarjoutuneen korjaamaan virhettä, lautakunta katsoo perustelluksi kuluttajan vaatimuksen kaupan purkamisesta. Kuluttajalla on siten oikeus saada takaisin mailan 49 euron kauppahinta. Myyjä ja maahantuojaja vastaavat yhteisvastuullisesti summan palauttamisesta.¹³⁰

6.8 Reklamaatio

Kuluttajansuojalaki 5 luku 18 § säätelee, että tilaajalla on oikeus vaatia, että toimeksisaaja oikaisee virheen tai toimittaa virheettömät elementit virheellisten tilalle ilman, että tilaajalle aiheutuu siitä kustannuksia. Edellytyksenä on, että virhe voidaan oikaista ilman, että toimeksisaajalle aiheutuu kohtuuttomia kustannuksia tai kohtuutonta haittaa. Vaikka tilaaja ei vaatisi virheen korjaamista tai virheettömiä elementtejä, toimeksisaaja saa omalla kustannuksellaan suorittaa tällaisen oikaisun, jos hän viipymättä tilaajan ilmoitettua virheestä ja saatuaan asian vaatiman tilaisuuden kohteen tarkastukseen tarjoutuu tekemään sen. Tilaaja saa kieltäytyä virheen oikaisusta, jos siitä aiheutuisi hänelle olennaista haittaa tai vaaraa siitä, että tilaajalle aiheutuvat kustannukset jäävät korvaamatta. Toimeksisaaja ei saa vedota siihen, ettei hän ole saanut tilaisuutta 2 momentissa tarkoitettuun virheen oikaisuun, jos tilaaja on korjauttanut virheen, eikä olosuhteet huomioon ottaen voida kohtuudella edellyttää, että tilaaja olisi jäänyt odottamaan oikaisua toimeksisaajan puolelta.

Kuluttajansuojalain 5 luvun 16 §:n mukaan voidakseen vedota virheeseen kuluttajan on ilmoitettava virheestä myyjälle kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän havaitsi virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita. Virheilmoitus voidaan kuitenkin aina tehdä kahden kuukauden kuluessa siitä, kun ostaja havaitsi virheen. Reklamaatio voidaan tehdä myös elinkeinonharjoittajalle, joka on välittänyt kaupan myyjän lukuun tai sitoutunut vastaamaan tavaran ominaisuuksista. Ostajan tulee tarkistaa tuote luovutuksen jälkeen ja tehdä reklamaatio kohtuullisessa ajassa. Lisäksi ostajan tulee kohtuullisessa ajassa reklamoida niistä piilevistä virheistä, jotka hän on myöhemmin tuotetta käyttäessään havainnut. Kuluttaja saa reklamaation puuttumisesta huolimatta vedota tavaran virheeseen, jos myyjä on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti. Virhe perustuu siihen, että tavara ei ominaisuuksiltaan täytä vaatimuksia, jotka sille on asetettu tuoteturvallisuuslain nojalla tai muissa terveyden tai omaisuuden suojelemiseksi annetuissa säännöksissä tai määräyksissä tai virhe perustuu siihen, että tavara on muuten terveydelle tai omaisuudelle vaarallinen.

¹³⁰Kuluttajariita.fi, lautakunnan ratkaisu, 2016.

Kuluttajansuojalain 5 luvun 17 §:ssä säädetään, että tilaajalla on virheen perusteella oikeus pidättäytyä maksamasta hintaa. Tilaaja ei kuitenkaan saa pidättäytyä rahamäärää, joka ilmeisesti ylittää ne vaatimukset, joihin hänellä on virheen perusteella oikeus.

Kuluttajansuojalaki 5 luku 19 § mukaan, jollei virheen oikaisu tule kysymykseen tai jollei oikaisua suoriteta kohtuullisessa ajassa siitä, kun tilaaja on ilmoittanut virheestä ja toimeksisaaja on saanut asian vaatiman tilaisuuden kohteen tarkastukseen, tilaaja saa vaatia virhettä vastaavaa hinnanalennusta tai, jos sopimusrikkomus on olennainen, purkaa sopimuksen. Siltä osin kuin toimeksisaajan jo tekemää suoritusta ei voida palauttaa ilman olennaista haittaa, tilaajalla on oikeus purkaa sopimus vain, jos muuta seuraamusta ei voida pitää hänen kannaltaan kohtuullisena. Jos on painavia syitä olettaa, että toimeksisaajan suorituksessa myöhemmin on olennainen virhe, tilaajalla on oikeus purkaa sopimus siltä osin kuin se on toimeksisaajan puolelta täyttämättä. Mitä 12 §:ssä säädetään, sovelletaan vastaavasti tilaajan purkaessa sopimuksen tämän pykälän nojalla.

Kuluttajansuojalain 5 luvun 31 §:n mukaisesti tilaaja menettää oikeutensa esittää vaatimuksia tämän pykälän nojalla, jollei hän ilmoita virheestä asianomaiselle elinkeinonharjoittajalle tai tämä saa tietoa toimeksisaajalle tehdystä virheilmoituksesta kohtuullisessa ajassa siitä, kun tilaaja havaitsi virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita ja hänellä oli käytettävissään vaatimuksen esittämiseksi tarvittavat tiedot elinkeinonharjoittajasta. Tilaaja saa kuitenkin tämän momentin estämättä vedota virheeseen, jos asianomainen elinkeinonharjoittaja on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti taikka jos kysymyksessä on 16 §:n 2 momentin 2 tai 3 kohdassa tarkoitettu virhe.

Kuluttaja-asiamies on antanut lausunnon, jossa toteaa virhetilanteiden nopean selvittämisen olevan sekä ostajan että myyjän edun mukaista ja myyjä voi suositella ehdoissaan kahta kuukautta lyhyempääkin reklamaatioaikaa. Tämän ajan on kuitenkin oltava vain ohjeellinen ja lain edellyttämästä kahden kuukauden määräajasta on aina mainittava. Kuluttaja-asiamies edellytti, että CDON luopuu käyttämästä ehtoa, jonka mukaan kuluttajan on tehtävä virheilmoitus viimeistään 7 tai 14 päivän kuluessa tilauksen vastaanottamisesta.¹³¹

6.9 Virheen oikaisu ja hinnan alennus

Kuluttajansuojalaki 5 luvun 18 § säättää, että vaikka tilaaja ei vaatisi virheen korjaamista tai suorituksen uusimista, toimeksisaaja saa omalla kustannuksellaan suorittaa tällaisen oikaisun, jos hän tilaajan ilmoittaessa virheestä viipymättä tarjoutuu tekemään sen. Tilaaja saa kieltäytyä virheen oikaisusta, jos siitä aiheutuisi hänelle olennaista haittaa tai vaaraa siitä, että

¹³¹KKV/424/14.08.01.05/2018.

hänelle aiheutuvat kustannukset jäävät korvaamatta, taikka jos kieltäytymiseen on muu erityinen syy.

Kuluttajansuojalain 5 luvun 18 § antaa tällä elinkeinonharjoittajalle mahdollisuuden oikaista aiheutunut virhe, koska uuden vastaavan tuotteen toimittaminen tai virheen korjaaminen on elinkeinonharjoittajalle parempi ratkaisu, koska hyvin hoidettu virheen oikaisuprosessi luo elinkeinonharjoittajasta paremman kuvan, vaikka tuote ei olekaan vastannut sopimuksen mukaisia ominaisuuksia.

Kuluttajansuojalain 5 luvun 18 §:ssä määriteltyä olennaista haittaa voisi aiheuttaa tilanne, jossa kuluttajalla olisi välitöntä tarvetta tuotteelle, joka on virheen takia käyttökelvoton. Hänen tulisi ostaa uusi tuote, jotta hän saisi täytettyä tuotteen virheellisyyden aiheuttaman puutteen, koska tuotteen korjaamisessa kuluisi kuitenkin jonkin verran aikaa, eikä kuluttaja pystyisi tällöin käyttämään tuotetta.

Kuluttajansuojalain 5 luvun 20 § antaa ostajalle lisäksi oikeuden vahingonkorvaukseen tavaran virheen aiheuttamasta välittömästä vahingosta. Korvausvastuu käsittää myös välilliset vahingot, jos vahinko johtuu myyjän huolimattomuudesta tai jos tavara kaupantekohetkellä on poikennut siitä, mihin myyjä on erityisesti sitoutunut.

Kuluttajansuojalaki 5 luvun 19 § säättää, että jollei virheen korjaaminen tai virheettömän tavaran toimittaminen tule kysymykseen taikka jollei tällaista oikaisua suoriteta 18 §:ssä tarkoitulla tavalla, ostaja saa vaatia virhettä vastaavaa hinnanalennusta.

Kuluttajansuojalaki lähtee täten siitä, että kuluttajalle toimitetaan virheetön tuote virheellisen tilalle tai virhe korjataan. Jos elinkeinonharjoittajalle ei ole mahdollisuutta toimittaa vastaavaa tuotetta tai virheen korjaaminen ei ole mahdollista esimerkiksi puuttuvan osan takia, tulee kyseeseen hinnan alennus, jolloin elinkeinonharjoittaja ei hyvitä tuotetta kokonaan vaan alentaa hintaa kohtuullisen määrän virheen suuruuden mukaisesti.¹³² Täyden korvauksen periaatteen mukaisesti vahinko tulee korvata täysimääräisesti, mutta vahingosta kärsinyt osapuoli ei saa kuitenkaan hyötyä korvauksesta.¹³³

Nopeasti kehittyvien tuoteryhmienkohdalla voi olla perusteltua, että kuluttaja tyytyy virheen oikaisun korvaavaan tuotteeseen, joka ei täysin vastaa ostettua tuotetta. Se ei kuitenkaan voi poiketa olennaisilta ominaisuuksiltaan ostajalle epäedullisella tavalla ostetusta tuotteesta. Kuluttajariitalautakunnan antamassa ratkaisussa kuluttajan saama tuote ei ole vastannut alkuperäistä tuotetta, jolloin kuluttajariitalautakunta on suosittanut hyvitystä.¹³⁴

¹³² Lahtinen, 2020, 93.

¹³³ Karhu-Sthålborg 2020, 9.

¹³⁴ Kuluttajariita.fi, lautakunnanratkaisu, 2014.

Jos tuotteessa on yrityksen vastuulle kuuluva virhe, kuluttajan ei tarvitse hyväksyä lahjakorttia hyvitykseksi.¹³⁵ Kuluttajansuojalain säännösten mukaisesti myyjän on hyvitetävä virhe ensisijaisesti korjaamalla tai vaihtamalla tuote vastaavaan. Jos tämä ei ole mahdollista, kuluttaja voi vaatia hinnanalennusta tai kaupan purkua. Kuluttaja-asiamies on kiinnittänyt huomiota siihen, että Biltema Suomi Oy korvasi myymissään tuotteissa ilmenneet virheet ensisijaisesti tarjoamalla reklamoiville kuluttajille lahjakortteja eli hyvityskuitteja, jotka olivat käytettävissä Bilteman myymälöissä.¹³⁶

6.10 Kaupan purkaminen

Sopimusrikkomuksen tulee olla merkittävä, jotta sopimus voidaan purkaa. Rikkomus on merkittävä, jos se estää suurelta osin sopimuksessa määriteltyjen asioiden toteutumisen. Tällöin edellytyksiä sopimuksen jatkamiselle ei ole ja purkaminen tulee kyseeseen.¹³⁷ Kuluttajansuojalain säännösten mukaisesti sopimuksen purkaminen on viimeinen keino ratkaista sopimusongelma. Kuluttajansuojalain 6 luvun 9 §:n mukaisten tietojen antamatta jättäminen tai vastainen toiminta sekä kuluttajansuojalain 5 luvun 12 § mukaisen tuotteen ominaisuuksien vastainen tuote ovat tyypillisiä tilanteita, joissa sopimuksen purkaminen voi tulla kyseeseen.

Tuotetta myytäessä on elinkeinonharjoittajalla on laaja tiedonantovelvollisuus tuotteen ominaisuuksista. Virheellisten tietojen antaminen voi johtaa sopimuksen purkamiseen. Kuluttajariitalautakunnan käsittelemässä tapauksessa kuluttajalle ei ole annettu riittävää tietoa tuotteen käyttötarkoituksesta, joka on johtanut tuotteen vahingoittumiseen. Virheellisten tuotetietojen takia kuluttajariitalautakunnan näkemyksen mukaan sopimus tulee purkaa ja hyvittää kuluttajalle tuotteen hinta.¹³⁸

Sopimuksen purkaminen voi johtua elinkeinonharjoittajan laittomasta sopimusehdosta, joka rajoittaa kuluttajan oikeuksia. Kuluttajariitalautakunnan antamassa ratkaisussa elinkeinonharjoittajan näkemyksen mukaan kyseessä ei ole verkossa tehtävä kauppa, koska internetin välityksellä tehty tilaus ei kuitenkaan olisi kuluttajaa sitova tilaus vaan kyseessä olisi hyödykkeen varaus. Sitova sopimus syntyisi vasta kuluttajan noutaessa hyödykkeen myymälästä. Kuluttajariitalautakunta katsoo, että elinkeinonharjoittajan käyttämä markkinointi ja myyntitapa on laissa tarkoitettu etätarjontamenetelmä. Elinkeinonharjoittajan sopimusehto siitä, että etämyyntisäännöt eivät koske myymälästä noudettuja tuotteita, on lainvastaisena mitätön. Sopimus tulee täten purkaa ja elinkeinonharjoittajan hyvittää tuotteen hinta.¹³⁹

¹³⁵ kkv.fi, lahjakortti, 2014.

¹³⁶ KKV/484/14.08.01.05/2016.

¹³⁷ Hemmo Hoppu 2020, 8. Suoritushäiriöt ja niiden seuraamukset>Viivästyksen ja virheen seuraamukset>Sopimuksen purkaminen.

¹³⁸ Kuluttajariita.fi, lautakunnan ratkaisu, 2008.

¹³⁹ kuluttajariita.fi, lautakunnan ratkaisu, 2009.

Jos kuluttaja on myös itse menetellyt sopimuksen tai lainvastaisesti, ei sopimuksen purkamiseen voida täysimääräisesti ryhtyä. Kuluttajariitalautakunnan tapauksessa todetaan, että tuotteen ostajan tulisi ehkäistä vahinkojen syntyminen, kun tuote on hänelle luovutettu. Tuotteen ostajalla ei ole oikeutta täyteen korvaukseen, jos hän on vaaranvastuun siirtymisen jälkeen toiminut niin, että se on aiheuttanut tuotteelle vahinkoa.¹⁴⁰

Kuluttajansuojalain 5 luvun 20 §:ssä määritellään, että kaupan purkaminen ei kuitenkaan ole mahdollista, jos virhe on vähäinen. Virhe on vähäinen, kun se ei merkittävästi heikennä mahdollisuutta käyttää tuotetta. Kuluttajariitalautakunta toteaa tapauksessa, jossa kenkien päällysosa on hieman irtoamassa, että sandaaleissa ollut virhe on kuluttajansuojalain 5 luvun 19 §:ssä tarkoitetulla tavalla vähäinen, koska haitta on vain esteettinen ja kengät ovat edelleen käyttökelpoiset virheestä huolimatta.¹⁴¹ Virhe on vähäinen esimerkiksi, kun tavara on helposti ja nopeasti korjattavissa tai tavarassa on jokin pintavika, jonka merkitys on asiakkaalle kaupan kokonaisuus huomioon ottaen vähäinen.¹⁴²

Kuluttajansuojalain 5 luvun 9 §:n mukaisesti ostaja saa purkaa kaupan myyjän viivästyksen vuoksi, jos hän on asettanut myyjälle kohtuullisen lisäajan eikä myyjä ole luovuttanut tavaraa lisäajan kuluessa. Asetetun lisäajan kuluessa ostaja saa purkaa kaupan vain, jos myyjä on kieltäytynyt toimittamasta tavaraa tämän ajan kuluessa. Ostaja saa kuitenkin purkaa kaupan myyjän viivästyksen vuoksi lisäaikaa asettamatta, jos myyjä on kieltäytynyt toimittamasta tavaraa. Oikeus kaupan purkamiseen on myös, jos luovutus sovittuna toimitusaikana on olennainen ottaen huomioon sopimuksen tekemiseen liittyvät olosuhteet tai ostaja on ilmoittanut myyjälle ennen sopimuksen tekemistä, että luovutus tietyn ajan kuluessa tai tiettyä ajankohtana on olennainen. Sopimuksen purkamisen jälkeen myyjän on viipymättä palautettava kaikki sopimuksen nojalla maksettu.

Kuluttajansuojalain 5. luvun 11 § määrittää, että jos tavara on luovutettu viivästyneenä, ostaja ei saa purkaa kauppaa, eikä vaatia vahingonkorvausta viivästyksen vuoksi, ellei hän kohtuullisessa ajassa tavaran luovutuksesta ilmoita myyjälle tai kaupan välittäjälle, että hän purkaa kaupan tai haluaa vaatia vahingonkorvausta. Jos ostaja purkaa kaupan, hän ei kuitenkaan ole velvollinen erikseen ilmoittamaan vahingonkorvausvaatimuksesta.

6.11 Sovittelu

Sopimusehtoa voidaan sovittaa tai se voidaan jättää huomioon ottamatta, jos ehto on kuluttajan kannalta kohtuuton tai sen soveltaminen johtaisi kohtuuttomuuteen (Kuluttajansuojalain 4 luvun 1 §). Sopimuksen ehtona pidetään myös vastikkeen määrää koskevaa sitoumusta.

¹⁴⁰Kuluttajariita.fi, lautakunnan ratkaisu, 2019.

¹⁴¹ Kuluttajariita.fi, lautakunnan ratkaisu, 2003.

¹⁴² kkv.fi, hinnanalennus-ja-kaupan-purku, 2014.

Kohtuuttomuutta arvioitaessa otetaan huomioon sopimuksen koko sisältö, osapuolten asema, sopimusta tehtäessä vallinneet olot ja olojen muuttuminen sekä muut seikat. Jos kysymyksessä on vakioehto tai arvioitava ehto on muuten laadittu etukäteen ilman, että kuluttaja on voinut vaikuttaa sen sisältöön, sovitteluharkinnassa ei voida ottaa huomioon olosuhteiden muuttumista kuluttajan vahingoksi (Kuluttajansuojalain 4 luvun 2§).

Jos vakioehto johtaa hyvän tavan vastaisesti osapuolten oikeuksien ja velvollisuuksien epätasapainoon kuluttajien vahingoksi, ei sopimusta voida tällaisen ehdon kohtuullistamisen yhteydessä sovitella muilta osin (Kuluttajansuojalain 4 luvun 2 §). Vaikka sopimus olisi sovittelun jälkeen epätasapainoinen elinkeinonharjoittajan vahingoksi, tämä ei voi vedota tarpeeseen muuttaa sopimusta muilta osin.¹⁴³

6.12 Tuomioistuimen ulkopuoliset riidanratkaisu menetelmät

Kuluttajansuojalain 2 luvun 8 b §:n mukaan elinkeinonharjoittajan verkkosivustolla on pidettävä kuluttajien saatavissa helposti, selkeästi ja ymmärrettävästi tieto vähintään yhdestä sellaisesta riidanratkaisuelimestä, joka on ilmoitettu kuluttajariitojen vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta sekä asetuksen (EY) N:o 2006/2004 ja direktiivin 2009/22/EY muuttamisesta annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2013/11/EU 20 artiklan 2 kohdan mukaisesti Euroopan komissiolle ja joka on toimivaltainen käsittelemään elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välisiä riita-asioita. Sivustolla on pidettävä saatavilla myös riidanratkaisuelimen verkkosivuston osoite. Vastaavat tiedot on mainittava myös elinkeinonharjoittajan laatimissa ja kuluttajalle annettavissa vakioehdoissa. Jos kuluttaja on tehnyt elinkeinonharjoittajalle kulutus-hyödykettä koskevan virheilmoituksen eivätkä osapuolet ole päässeet sopimukseen asiassa, 1 momentissa mainitut tiedot on annettava kuluttajalle kirjallisesti tai muulla pysyvällä tavalla.

Kuluttajariitalautakunta on puolueeton ja riippumaton riitojen ratkaisija. Lautakunta antaa ratkaisusuosituksia kuluttajien ja yritysten välisiin oikeudellisiin riitoihin. Kuluttajakaupassa tulisi lisätä linkki kuluttajariitalautakunnan sivuille¹⁴⁴ Kuluttajariitalautakunnan sivulta löytyy ohjeet, kuinka kuluttaja voi hakea riidan selvittämiseksi ratkaisua kuluttajariitalautakunnasta.¹⁴⁵ Verkkokauppojen on lisäksi laitettava verkkosivustolleen ODR-foorumien linkki (<http://ec.europa.eu/odr>) 15.2.2016 lähtien. Verkkokauppaa harjoittavan yrityksen on myös mainittava verkkosivuillaan sähköpostiosoitteensa, jota kuluttaja voi käyttää käynnistääkseen asian käsittelyn ODR-foorumilla.¹⁴⁶

¹⁴³ Hemmo-Hoppu 2020. Sopimusoikeus>12. Kuluttajasopimukset>Kuluttajasopimusten erityispiirteitä>Vakiosopimukset kuluttajasuhteissa.

¹⁴⁴ kvv.fi, riidanratkaisu elimistä kertominen, 2015.

¹⁴⁵ Kuluttajariita.fi, ostajalle, 2020.

¹⁴⁶ kvv.fi, riidanratkaisu elimistä kertominen, 2015.

7 Partioaitta

Partioaitta on retkeily -ja ulkoiluvälineitä myyvä vähittäiskauppa. Yritysmuoto on osakeyhtiö ja liikevaihto oli vuonna 2019 30,6 miljoonaa euroa. Partioaitta työllisti 193 ihmistä vuonna 2019 ja sillä on 20 liikettä sekä verkkokauppa.¹⁴⁷ Partioaitta on osa Fenix Outdoor -konsernia. Fenix Outdoor omistaa Partioaitan lisäksi esimerkiksi Fjällravenin, Primuksen, Hanwagin ja Naturkompanietin, joka on Ruotsin ”Partioaitta”. Partioaitan tavoitteena on tarjota laadukkaita ja kestäviä välineitä retkeilyyn ja ulkoiluun. Luonto ja ekologisuus ovat tärkeä osa Partioaitan ideologiaa.¹⁴⁸ Partioaitta on valittu vastuullisimmaksi välinekaupaksi Suomessa Sustainable Brand Index -sivustolla, joka toteuttaa Euroopan suurimman kestävä kehityksen bränditutkimuksen.¹⁴⁹

7.1 Liikeidea

Partioaitan asiakaslupaus on palvelu, osaaminen, laatu, valikoima ja luonto. Partioaitan liikeidea rakentuu asiakaslupauksen ympärille. Asiakas on Partioaitassa aina kaveri ja hänelle tarjotaan paras mahdollinen henkilökohtainen palvelu. Osaavat myyjät ovat tärkeä osa Partioaittaa.¹⁵⁰

Partioaitta tarjoaa asiakkaille laadukkaita, kestäviä ja ekologisia tuotteita. Partioaitassa myytävät tuotteet ovat tarkkaan valittuja osaksi yrityksen valikoimaa, jotta asiakkaille pystytään tarjoamaan parhaita mahdollisia tuotteita asiakkaan ostaessa tuotteita vaatimaan retkeilyyn. Toimivat välineet ovat merkittävä turvallisuustekijä. Ostaessaan tuotteita Partioaitasta asiakas voi luottaa, että hänelle myydyt tuotteet ovat kestäviä ja käyttötarkoitukseen soveltuvia.¹⁵¹

The Partioaitta way muodostaa Partioaitan arvot, joka koostuu luonnosta, taloudellisesta tuloksesta, yhteiskuntavastuusta ja hyvinvoinnista.¹⁵² Partioaitta pyrkii tekemään tuottavaa liiketoimintaa luontoa ja yhteiskuntaa unohtamatta. Se lahjoittaa vuosittain merkittävän summan luonnon puolesta hyväntekeväisyyteen klubilaisten ostoista kertyneestä summasta. Partioaitan 365 klubiin kuuluvan oston moneen 1% luonnon puolesta hyväntekeväisyyteen, mistä

¹⁴⁷ Finder.fi, Partioaitta, 2019.

¹⁴⁸Partioaitta.fi, yritysesittely.

¹⁴⁹sb-index.fi, vastuullisuusraportti, 2021.

¹⁵⁰Partioaitta.fi, yritysesittely.

¹⁵¹Partioaitta.fi, yritysesittely.

¹⁵²fenixoutdoor.se, The Fenix way, 2016.

koostui vuonna 2019 110 100 euroa.¹⁵³ Partioaitta järjestää myös vuosittain takkikeräyksen, jossa kerätään takkeja Asunnottomien yö -tapahtumaan.¹⁵⁴

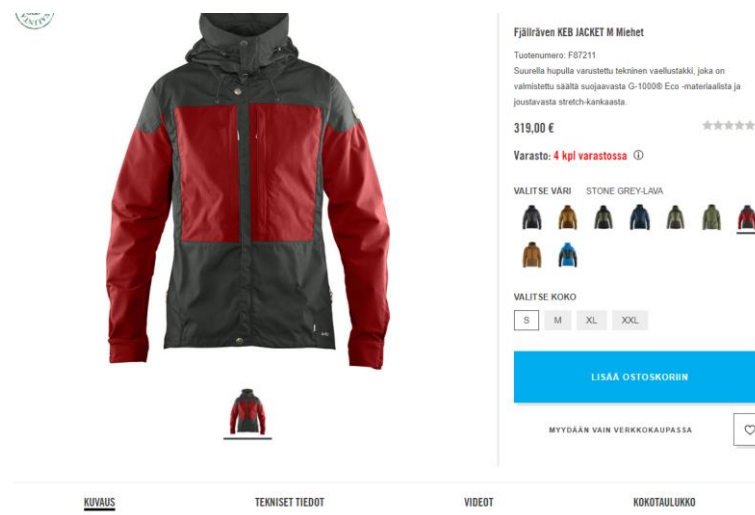
7.2 Muut palvelut

Tuotteiden jälleenmyynnin lisäksi Partioaitta tarjoaa varusteiden vuokrausta sekä järjestää kanta-asiakkailleen tapahtumia. Partioaitan liikkeisiin voi tulla huoltamaan varusteitaan ja se tarjoaa asiakkailleen myös huoltopalveluja liikkeissään sekä tuotemerkkien kautta. Samaa konsernia oleva Hanwag tarjoaa esimerkiksi kenkien uudelleenpohjausta, jolloin kenkiin tulee lisää käyttöikää.¹⁵⁵

Partioaitta tarjoaa myös kierrätyspalveluita vanhoille varusteille. Asiakas voi tuoda vanhat tuotteet myymälään. Ne otetaan vastaan ja lähetetään kierrätettäväksi.¹⁵⁶

7.3 Sopimuksen syntyminen

Kuluttajansuojalain 6. luvun 9 §:ssä määrättävät ennen sopimuksen tekoa annettavat keskeiset tuotetiedot tulevat esille asiakkaan valitessa tuotteen Partioaitan sivuilta. Muita ko. lainkohdassa käsiteltäviä, ennen sopimuksen tekoa annettavia tietoja käsitellään jäljempänä sopimusehtojen yhteydessä.



Kuvio 1: Tuotetiedot. Partioaitta.fi, Fjällräven Keb jacket M

¹⁵³Partioaitta.fi, eritysesittely.

¹⁵⁴ Partioaitta.fi, takkikeräys, 2021.

¹⁵⁵ Partioaitta.fi, kenkienpohjaus.

¹⁵⁶Partioaitta.fi, eritysesittely.

Partioaitta vaatii, että alle 18-vuotiaiden tilaajien tulee saada huoltajien suostumus tilaukselle. Partioaitassa ei täten pysty holhoustoimilain 1 luvun 2 §:ssä määritetyn alle 18-vuoden ikäinen eli vajaavaltainen tekemään itse tilausta.

Asiakkaan ostaessa tuotteen Partioaitan verkkokaupasta Partioaitta lähettää syntyneestä kaupasta varmistuksen sähköpostiin kuluttajansuojalain 6 luvun 13 §:n mukaisesti. Tällöin Partioaitan ja kuluttajan välille on syntynyt sopimus, josta todisteena on asiakkaalle lähetetty tilausvahvistus.

Partioaitta pidättää sopimuksen syntyhetkellä oikeuden kaupan perumiseen, mikäli tuotetta ei tilaushetkellä ole saatavilla. Jos asiakkaan tilaamaa tuotetta ei esimerkiksi järjestelmässä olevan saldovirheen takia ole varastossa, Partioaitalla on oikeus peruuttaa kauppa.¹⁵⁷

7.4 Hinta

Kuluttajansuojalain 6 luvun 9 §:ssä vaadittava tuotteen hinta ilmenee tuotetiedoissa asiakkaan valitessa tuotteen ostoskoriin sekä vahvistuksessa asiakkaan ostettua tuotteen. Mahdollisesti tuotteen hinnan lisäksi tulevista toimitusmaksuista, jotka vaaditaan myös kuluttajansuojalain 6 luvun 9 §:ssä, on kerrottu toimitusehdoissa.

¹⁵⁷Partioaitta.fi, toimitusehdot.

NOUTO MYYMÄLÄSTÄ - 0 €

Paketti toimitetaan valitsemaasi Partioaitta-myymälään. Saat sähköpostitse tiedon, kun tilaus on noudettavissa. Säilytämme tilauksia myymälässä 30 vuorokautta, minkä jälkeen tilaus katsotaan perutuksi ellei asiakkaan kanssa ole sovittu toimitusajan muutoksesta.

HUOM! Noudettaessa etukäteen maksetun tilauksen myymälästä sinulla tulee olla mukana henkilöllisyystodistus. Henkilötodistus vaaditaan sinun turvallisuutesi vuoksi, jotta voit olla varma ettei maksamaasi tilausta pääse noutamaan kukaan muu.

Mikäli tilauksen noutaa toinen henkilö kuin tilauksen tekijä, tulee paketin noutajalla olla mukanaan valtakirja joka oikeuttaa paketin noutamisen. Voit ladata valtakirjapohjan [tästä: Lataa valtakirja](#) »

POSTIN KULJETUSTAVAT**NOUTO POSTIN PAKETTIAUTOMAATISTA**

Toimitus- ja käsittelykulut 3,00 euroa

Postin -pakettiautomaattipalvelu toimittaa tilauksesi nopeasti ja turvallisesti lähimpään noutopisteeseen tai pakettiautomaattiin. Kun paketti on toimitettu, saat saapumisilmoituksen tekstiviestillä, sähköpostilla tai kirjeellä. Tämä edellyttää, että olet kirjautuessasi ilmoittanut yhteystiedoissasi matkapuhelinnumerosi. Pakettiautomaatti toimitustapa on käytettävissä paketeissa, joiden mitat ovat maksimissaan pituus 150 cm sekä enimmäispituus + ympärysmitta 300 cm. Tätä suuremmissa paketeissa käytämme muita toimitustapoja. Klarna-maksuvaihtoehtoa ei voi käyttää yhdessä Postin pakettiautomaatti-toimitustavan kanssa.

[Katso lähin noutopisteeseen tästä](#) »

NOUTO POSTIN TOIMIPISTEESTÄ

Toimitus- ja käsittelykulut 4,90 euroa


Posti toimittaa tilauksesi nopeasti ja turvallisesti lähimpään Postin toimipisteeseen. Kun paketti on toimitettu, saat saapumisilmoituksen tekstiviestillä, sähköpostilla tai kirjeellä. Tämä edellyttää, että olet kirjautuessasi ilmoittanut yhteystiedoissasi matkapuhelinnumerosi. [Katso lähin toimipisteesi tästä](#) »

TOIMITUS KOTIIN

Toimitus- ja käsittelykulut: 8,90 euroa

Kotiinkuljetus-palvelun avulla vastaanottaja voi itse valita toimituspäivän sekä ne aikavälit, joiden aikana paketti voidaan toimittaa. Vastaanottaja saa ilmoituksen tekstiviestinä tai sähköpostitse ensimmäistä mahdollista toimitusajankohtaa edeltävänä päivänä. Tämä edellyttää, että olet kirjautuessasi ilmoittanut yhteystiedoissasi matkapuhelinnumerosi. Samalla saat linkin sivulle, jossa voit valita eri toimitusvaihtoehtojen väliltä. Ennakkoilmoituksessa voidaan tarjota myös muita toimitusvaihtoehtoja, kuten toimitus ilman kuittausta.

Kuvio 2: Postikulut

TUOTETTA	KPL	HINTA	SUMMA
 <p>Fjällräven KEB JACKET M Tuotenumero: F87211 DETAILS: CHESTNUT-ACORN / S 2 kpl varastossa</p>	- 1 +	319,00 €	319,00 € ✕
		VÄLISUMMA	319,00 €
		TOIMITUSKULUT	ILMAINEN
		Summa	319,00 € Sis. ALV

Kuvio 3: Tuotteen hinta ostoskorissa. Partioitta.fi, ostoskori

Partioaitalla ei ole mainintaa hintavirhetilanteista sopimusehdoissa, mutta sovellettavaksi tulee kuluttajariitalautakunnan näkemys hintavirhetapauksessa. Sen mukaan kuluttaja ei voi vaatia myyjää tekemään kauppaa ilmoitettuun hintaan. Tehty kauppa kuitenkin sitoo. Myyjä

ei yleensä voi perua kauppaa, vaikka se on ilmoittanut hinnan liian pieneksi. Myyjän tulee toimittaa tuote, ellei kuluttajan ole pitänyt ymmärtää kyseessä olevan virhe.¹⁵⁸

7.5 Peruuttaminen ja tuotteen palautus

Asiakas ei voi peruuttaa enää tilausta, kun hänen tilaamansa tuote on lähtenyt Partioaitan myymälästä tilauksen toimittavan yrityksen matkaan. Jos tilaus on ehditty jo käsitellä Partioaitan toimesta ja lähetetään eteenpäin, on asiakkaan siinä tapauksessa odotettava saavansa tilauksensa ja palautettava tuote sen jälkeen.¹⁵⁹ Asiakkaan tilatessa tuotteen toimituksen Partioaitan myymälään säilyttää Partioaita tilauksia myymälässä 30 vuorokautta, minkä jälkeen tilaus katsotaan perutuksi ellei asiakkaan kanssa ole sovittu toimitusajan muutoksesta.¹⁶⁰

Partioaita antaa tuotteelle 60 vrk:n vaihto- ja palautusoikeuden kuluttajansuojalain 6. luvun 14 §:n mukaisen pakollisen 14 vrk:n sijasta. Saatuaan tuotteen asiakkaalla on siis 60 päivää aikaa ilmoittaa palauttavansa tai vaihtavansa tuotteen. Palautusoikeus koskee kaikkia verkko-kaupan tuotteita, myös tarjoustuotteita. Mahdollisuus palauttaa tuotteet Partioaitan myymälään helpottaa asiakkaan tuotteen palautusta, jolloin asiakas voi asioida kasvitusten myyjän kanssa ja mahdollinen ongelma saadaan hoidettua.¹⁶¹ Kuluttajansuojalain 6 luvun 12 §:ssä vaadittava peruuttamislomake ja -ohje toimitetaan tuotteen mukana kuluttajalle.¹⁶²

Kuluttajansuojalain 5 luvun 6 §:ssä määritellään, että myyjällä on vaaranvastuu siitä, että tavara tuhoutuu, katoaa, huonontuu tai vähenee ostajasta riippumattomasta syystä ennen sen luovutusta. Jos ostaja ei ajoissa nouda tai vastaanota tavaraa, jota pidetään hänen saatavillaan, ostajalla on kuitenkin vaaranvastuu siitä, että tavara huonontuu luontaisten ominaisuuksiensa vuoksi sen jälkeen, kun myyjä on tehnyt sen, mitä luovutus häneltä edellyttää. Jos tavara ostajan virheilmoituksen vuoksi palautetaan myyjälle tarkastusta tai virheen oikaisua varten, vaaranvastuu tavarasta on myyjällä, kunnes tavara luovutetaan takaisin ostajalle. Jos on sovittu avoimesta kaupasta ja tavara on luovutettu, vaaranvastuu tavarasta on ostajalla, kunnes tavara on palautettu myyjän hallintaan. Jos vaaranvastuu on ostajalla ja tavara tuhoutuu, katoaa, huonontuu tai vähenee myyjästä riippumattomasta syystä, ostajan on tästä huolimatta maksettava kauppahinta.

Kuluttajansuojalaki 5 luku 6 § luo pohjan Partioaitan palautusehdoille, mutta Partioaita on laatinut myös omia sopimusehtoja, jotka tarkentavat kuluttajansuojalain määrittelemiä sopimusehtoja. Palautettaessa tuote tulee olla alkuperäisessä pakkauksessa ja kaikki tuotteeseen

¹⁵⁸ Kuluttajariita.fi, tiedote, 2020.

¹⁵⁹Partioaita.fi, peruuttaminen.

¹⁶⁰Partioaita.fi, toimitusehdot.

¹⁶¹Partioaita.fi, tuotteen palautus.

¹⁶² Liite 1.

kiinnitetyt laput paikoillaan. Palautettavan tuotteen on oltava käyttämätön ja jälleenmyyntikelpoinen. Asiakas vastaa tuotteen arvon alentumisesta. Jos tuotetta on käytetty, tai muutoin asiakkaan toimesta tuote on muuttunut jälleenmyyntikelvottomaksi, kuluttaja vastaa tuotteesta koko sen arvolla. Mukaan tulee liittää myös kopio lähetysluettelosta tai kuitista.¹⁶³

Partioaitta hyvittää palautuksen maksun samalla maksutavalla, kuten kuluttajansuojalain 6 luku 17 § näin määrittää. Lainkohdassa todetaan, että elinkeinonharjoittajan on palautettava saamansa suoritukset sillä maksutavalla, jota kuluttaja käytti alkuperäisessä liiketoimessa, ellei kuluttaja ole nimenomaisesti suostunut muuhun järjestelyyn. Suoritusten palauttamisesta ei saa aiheutua kuluttajalle kustannuksia. Partioaitta palauttaa lain mukaisesti myös mahdollisten toimitus- ja käsittelykulujen hinnan asiakkaalle takaisin.¹⁶⁴

7.6 Reklamaatio ja takuu

Partioaitta toimii tuotteiden jälleenmyyjänä, jolloin se sitoutuu noudattamaan tuotteen valmistajan takuita. Tuotteen valmistajan määrittelemät ehdot virhetilanteessa määrittelevätkin pitkälti ostajalle aiheutuneiden vahinkojen korvauksen Partioaitassa.¹⁶⁵

Partioaitta pyytää kuittia todisteeksi kaupasta, koska se helpottaa ja nopeuttaa virheilmoituksen käsittelyä. Jos tuotteessa on virhe, siitä voi valittaa myyjälle ilman kuittiakin. Valitusoikeus ei ole sidoksissa kuittiin, mutta kohtuullisessa mittakaavassa ostoajankohta ja -paikka on kyettävä esim. tiliotteesta tai muuten tarvittaessa esittämään.¹⁶⁶

Kuluttajansuojalain 8. luvun 35 §:n mukaan, jos toimeksisaaja on käyttänyt apunaan toista elinkeinonharjoittajaa palveluksen suorittamisessa ja tämän elinkeinonharjoittajan suorittamassa palveluksen osassa on virhe, tilaajalla on oikeus kohdistaa virheeseen perustuva, tämän luvun säännösten mukainen vaatimuksensa myös mainittuun elinkeinonharjoittajaan. Tilaajalla ei kuitenkaan ole 1 momentin mukaista oikeutta, jos i) virhe on syntynyt kyseisestä elinkeinonharjoittajasta riippumattomasta syystä sen jälkeen, kun hän luovutti suorituksensa; ii) vaatimuksen perustuessa muun kuin kyseisen elinkeinonharjoittajan antamaan sitoumukseen, joka asettaa tilaajan parempaan asemaan kuin tämän luvun säännökset ilman mainittua sitoumusta tai iii) vaatimuksen koskiessa hinnanalennusta tai palveluksen hinnan palauttamista, joka ylittää määrältään sen, mitä kyseisen elinkeinonharjoittajan oma sopijapuoli olisi voinut vaatia samalla perusteella, jos näiden välisen sopimuksen mahdollisia rajoittavia ehtoja ei oteta huomioon.

¹⁶³ Partioaitta.fi, palautukset ja reklamaatiot.

¹⁶⁴ Partioaitta.fi, tuotteen palautus.

¹⁶⁵ kvv.fi, virheestä vastaava taho, 2014.

¹⁶⁶Partioaitta.fi, palautukset ja reklamaatiot.

Jos siis tuotteessa oleva virhe tai puute on johtunut Partioaitan toiminnasta, Partioaitta ei Kuluttajansuojalain 8 luvun 35 §:n mukaisesti saa tuotteesta korvausta tai uutta tuotetta, jonka toimittaisi asiakkaalle. Tällöin tulee Partioaitan päätettäväksi, miten se hoitaa korvaustilanteen. Tilajalla on kuitenkin oikeus vaatia kuluttajansuojalain 5 luvun 18 §:n mukaisesti, että toimeksisaaja oikaisee virheen tai toimittaa virheettömät elementit virheellisten tilalle ilman, että tilajalle aiheutuu siitä kustannuksia. Partioaitta hoitaa asiakkaan puolesta reklamaatioprosessin tuotteen valmistajan kanssa, eikä edellytä tätä asiakkaalta.¹⁶⁷ Reklamaatioprosessin hoitamista ei voida edellyttää asiakkaalta.¹⁶⁸ Partioaitta lähettää pääsääntöisesti vialliset tuotteet lähetetään edelleen maahantuojalle tai valmistajalle arvioitavaksi. Takuuasiat ja virheilmoitukset käsitellään tästä syystä aina yksilöllisesti valmistajien erilaisten takuehtojen myötä.¹⁶⁹

7.7 Kaupan purkaminen

Sopimusrikkomus on merkittävä, jos se estää suurelta osin sopimuksessa määriteltyjen asioiden toteutumisen. Olennaisena voidaan pitää rikkomusta, jonka poistaminen tai korvaaminen muulla tavoin on haastavaa.¹⁷⁰

Partioaitta pyrkii ensisijaisesti korvaamaan asiakkaan kärsimän vahingon toimittamalla vastaavan tuotteen tai korvaavan tuotteen. Jos korvaavaa tuotetta ei ole, sopimuksen täyttämiseksi ei ole mahdollisuutta.¹⁷¹ Tällöin sopimuksen velvoitteiden täyttäminen on mahdotonta ja kaupan purkaminen on ainoa vaihtoehto.

7.8 Partioaitan verkkokaupan kehittämiskohteet

Sopimusehdot eivät saa olla lainvastaisia. Ehtojen tulee olla kohtuulliset ja kuluttajalla tulee olla mahdollisuus tutustua helposti sopimusehtoihin. Partioaitan sopimusehdot ovat joustavat ja asiakaslähtöiset. Ne ovat monilta osin paremmat kuin laki vaatii. Asiakkaan mahdollisuutta tutustua sopimusehtoihin olisi vielä parannettavissa lisäämällä viittauksia lainkohtiin ja helpottamalla tiedon saantia sopimusehdoista. Partioaitan tulisi myös lisätä sivuilleen tiedot tuomioistuinten ulkopuolisista riidanratkaisumenetelmistä. Seuraavilla ehdotuksilla voidaan parantaa Partioaitan kuvaa luotettavana ja asiakaslähtöisenä verkkokauppana.

¹⁶⁷Partioaitta.fi, palautukset ja reklamaatiot.

¹⁶⁸ kkv.fi, virheestä vastaava taho, 2014.

¹⁶⁹Partioaitta.fi, viallinen tuote.

¹⁷⁰ Hemmo Hoppu 8. SUORITUSHÄIRIÖT JA NIIDEN SEURAAMUKSET>Viivästyksen ja virheen seuraamukset>Sopimuksen purkaminen.

¹⁷¹ Partioaitta.fi, viallinen tuote.

7.8.1 Tarkentavat lainkohdat

Lisäämällä viittauksia lakiin sopimusehtojen yhteyteen saadaan kuluttajalle tieto niistä sopimusehdoista, jotka laki määrittää. Asiakkaan saadessa jo verkossa tiedon siitä, ettei ehto ole Partioaitan määrittämä, vaikeat asiakaspalvelutilanteet, joissa asiakas on tyytymätön sopimusehtoon, vähentyvät myymälöissä. Myyjän on mahdotonta muistaa ulkoa kaikkia sopimusehtoja ja niiden perusteita. Myyjä pystyy tarvittaessa tarkistamaan myös asian verkosta, mikä helpottaa asiakaspalvelutilannetta.

Partioaitan ehtojen mukaisesti verkkokaupasta ostetun tuotteen kauppahinta palautetaan samalla maksutavalla, jolla ostos on veloitettu.¹⁷² Kuluttajansuojalain 5 luvun 17 § määrittää, että elinkeinonharjoittajan on palautettava saamansa suoritukset sillä maksutavalla, jota kuluttaja käytti alkuperäisessä liiketoimessa, ellei kuluttaja ole nimenomaisesti suostunut muuhun järjestelyyn. Suoritusten palauttamisesta ei saa aiheutua kuluttajalle kustannuksia. Lisäsin alla olevaan ohjeeseen hyvitysmaksusta tiedon, että kuluttajansuojalain mukaisesti rahat tulee palauttaa samalla maksutavalla asiakkaalle.

Voit palauttaa ostamasi tuotteen myös mihin tahansa myymäläämme. Vastaanotettuamme tuotteen hyvitämme maksun samalle maksutavalle, jolla tilaus on maksettu. Jos palautat kaikki tilaamasi tuotteet, palautamme myös mahdollisten toimitus- ja käsittelykulujen hinnan sinulle takaisin.

Kuvio 4: Ohjeet hyvitys maksua varten. Partioaitta.fi, palautus ja vaihto

Kuluttajalle tulee kertoa Kuluttajansuojalain 6 luvun 9 §:n mukaisesti myyjän virhevastuusta. Kuluttajansuojalain 5 luku 12 § määrittää myyjän virhevastuun. Täydentäisin alla olevaa ohjetta lisäämällä tiedon kuluttajansuojalain virhevastuusta sekä takuusta seuraavasti: ”Takuu on valmistajan myöntämä vapaaehtoinen ja ylimääräinen etu kuluttajalle. Takuu ei rajoita kuluttajansuojalain mukaista myyjän vastuuta, jos tuotteessa on virhe.¹⁷³ Kuluttajansuojalain mukaisesti tavaran on lajiltaan, määrältään, laadultaan, muilta ominaisuuksiltaan ja pakkaukseltaan vastattava sitä, mitä voidaan katsoa sovitun. Jos tuote ei vastaa näitä, voi kuluttaja vedota näihin puutteisiin, vaikka takuu-aika olisi umpeutunut. Virhevastuun kestolle ei ole

¹⁷²Partioaitta.fi, tuotteen palautus.

¹⁷³ Hemmo-Hoppu 2020, Sopimusoikeus>11. IRTAIMEN KAUPPA JA VUOKRA>Takuu>Sisältö.

laissa säädetty aikarajaa, vaan virhevastuu aika määrittyy tavaran oletettavissa olevan kes-
toian perusteella.”¹⁷⁴

Tilaamani tuote on viallinen. Miten toimin?

12 päivää sitten · Päivitetty

Valitettavasti joskus laadukkaissakin tuotteissa on vikoja. Useimmilla toimittamillamme tuotteilla on valmistajan myöntämä vuoden takuu, joissakin tuotteissa pidempi. Lähetä viesti asiakaspalveluumme, kerro millainen vika tuotteessa on ilmennyt ja liitä mukaan myös kuva viasta. Voit asioida viallisen tuotteen kanssa myös missä tahansa myymälässämme. Ota myymälään mukaan viallinen tuote sekä kuitti tai ostosite verkkopankista.

Takuukysymyksissä ja virheellisiksi ilmoitetuissa tuotteissa ensisijaisesti korjataan virheellinen tuote. Mikäli korjaaminen ei ole mahdollista, asiakkaalla on mahdollisuus saada uusi tuote tilalle tai viime kädessä perua kauppa. Pääsääntöisesti vialliset tuotteet lähetetään edelleen maahantuojalle, tai valmistajalle arvioitavaksi tai lausunnon antamiseksi. Edellä mainitusta syystä takuuasioiden käsittely saattaa kestää noin 2-3 viikkoa.

Kuvio 5: Ohjeet virheellisen tuotteen kanssa toimimisesta. Partioaitta.fi, viallinen tuote

Sopimusehdon ollessa merkittävästi parempi kuin laki velvoittaa kannattaa se tuoda asiakkaalle tiedoksi. Partioaitalla on merkittävästi pidempi palautusaika kuin mitä laki edellyttää Kuluttajansuojain 6 luvun 14 §:n mukaan. Partioaitta antaa asiakkailleen Kuluttajansuojalain vaatiman 14 päivän sijasta 60 päivän palautusoikeuden. Tällainen lisäys luo Partioaitasta joustavan ja asiakaslähtöisen kuvan. Kuluttajansuojalain 5 luvun 4 §:ssä säädetään, että tuote tulee luovuttaa viimeistään 30 päivän kuluttua sopimuksen tekemisestä. Täydentäisin tietoa toimitusajasta seuraavalla tavalla, jolloin asiakkaalle syntyy käsitys, että Partioaitta haluaa toimittaa tuotteensa asiakkaalle merkittävästi lain vaatimaa aikaa nopeammin: ”Kuluttajansuojalaki vaatii toimittamaan tuotteen 30 päivän kuluessa tuotteen ostohetkestä, mutta lupaudumme toimittamaan tuotteen 1-5 päivän kuluessa tai ulkomailta keskusvarastolta tulevat tuotteet 5-7 päivän kuluessa. Mahdollisten viivästysten ilmetessä olemme yhteydessä”.

¹⁷⁴ kkv.fi, virhevastuu ja takuu kulutustavaran kaupassa, 2018.

7.8.2 Tuomioistuimen ulkopuoliset riidanratkaisumenetelmät

Partioaitan verkko sivut eivät täytä Kuluttajasuojalain 2 luvun 8 b §:n mukaista tiedonantovelvollisuutta tuomioistuimen ulkopuolisista riidanratkaisumenetelmistä. Kuluttajakaupassa tulisi lisätä linkki kuluttajariitalautakunnan sivuille¹⁷⁵ Kuluttajariitalautakunnan sivulta löytyy ohjeet, kuinka kuluttaja voi hakea riidan selvittämiseksi ratkaisua kuluttajariitalautakunnasta.¹⁷⁶ Verkkokauppojen on lisäksi laitettava verkkosivustolleen ODR-foorumien linkki (<http://ec.europa.eu/odr>) 15.2.2016 lähtien. Verkkokauppaa harjoittavan yrityksen on myös mainittava verkkosivuillaan sähköpostiosoitteensa, jota kuluttaja voi käyttää käynnistääkseen asian käsittelyn ODR-foorumilla.¹⁷⁷

7.8.3 Henkilötietojen säilyttäminen

Partioaitan tietosuojaselosteessa kerrotaan, että Partioaitta tallentaa henkilötunnuksen loppuosan henkilöstä, joka noutaa verkkokaupassa tilaamansa tuotteen myymälästä¹⁷⁸ Tietosuojalain 2 luvun 4 §:n mukaisesti henkilötietojen käsittelyn tavoite tulee olla yleisen edun mukaista ja käsittely on oikeasuhtaista sillä tavoiteltuun oikeutettuun päämäärään nähden. Partioaitan toiminta on tietosuojalain periaatteiden mukaista ja tarkoitussidonnaista, koska sillä turvataan ostajan oikeutta hänelle kuuluvaan tuotteeseen. Tietoa henkilötietojen säilyttämisestä voisi muuttaa niin, että se olisi kuluttajalle helpommin havaittavissa.

Toimitusehdoissa lukee: 'HUOM! Noudettaessa etukäteen maksetun tilauksen myymälästä sinulla tulee olla mukana henkilöllisyystodistus. Henkilötodistus vaaditaan sinun turvallisuutesi vuoksi, jotta voit olla varma ettei maksamaasi tilausta pääse noutamaan kukaan muu.'¹⁷⁹

Toimitusehtoihin olisi myös hyvä lisätä, että henkilötunnuksen loppuosaa kirjataan ylös, jos tuote noudetaan myymälästä. Kuluttajan olisi tällöin mahdollista valita postin toimipiste, jos ei halua luovuttaa henkilötunnuksen loppuosaa Partioaitan järjestelmään.

7.8.4 Tilauksen peruuttaminen

Asiakas ei voi peruuttaa enää tilausta sen tehtyään vaan hänen tulee olla yhteydessä Partioaitan asiakaspalveluun puhelimitse tai sähköpostitse. Jos tilaus on ehditty jo käsitellä ja lähetetään eteenpäin, paketti on palautettava takaisin.¹⁸⁰ Tämä tieto ilmenee vain Usein kysytyt kysymykset -kohdasta. Toimitusehtoihin olisi hyvä lisätä myös tämä tieto, jotta asiakas varmasti

¹⁷⁵ kvv.fi, riidanratkaisu elimistä kertominen,2015.

¹⁷⁶Kuluttajariita.fi, ostajalle, 2020.

¹⁷⁷kqv.fi, riidanratkaisu elimistä kertominen,2015.

¹⁷⁸ Partioaitta.fi, tietosuojaseloste.

¹⁷⁹ Partioaitta.fi, toimitusehdot.

¹⁸⁰Partioaitta.fi, tilauksen peruuttaminen.

tietää, ettei pysty tilausta enää perumaan, jos toimitus on lähtenyt liikkeelle Partioaitan myymälästä.

8 Johtopäätökset

Tässä luvussa käydään läpi johtopäätöksiä verkkokaupan erityispiirteitä, joita kuluttajan tulee huomioida laatiessaan sopimuksia. Kappaleessa pohditaan myös verkkokaupan sopimusehtojen toteuttamista sopimusoikeuden yleisten periaatteiden pohjalta eli sopimusvapaus, vilpittömän mielensuoja, kohtuus, heikomman suoja sekä lojaliteetti. Partioaitan sopimusehtojen kehittämiskohteet käydään myös läpi tässä kappaleessa.

Verkkokauppaan sovelletaan keskeisimpänä kuluttajansuojalain 6 luvun 7 §:ssä, jossa säädetään etämyynnistä, jota verkossa käytävä kauppa on. Lain mukaan etämyyntisopimuksella tarkoitetaan etämyyntiä varten luodussa myynti- tai palveluntarjontajärjestelmässä tehtävää kulutushyödykesopimusta, joka tehdään ilman, että osapuolet ovat yhtä aikaa läsnä ja jonka tekemiseen käytetään vain yhtä tai useampaa etäviestintä.

Kuluttaja on heikommassa asemassa elinkeinonharjoittajaan nähden ja verkkokaupassa tämä vielä korostuu, koska kauppa ei tapahdu kasvokkain myyjän kanssa. Kuluttajansuojalaissa on säädetty etämyyntiä koskevia säädöksiä, joilla tasataan kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välistä suhdetta. Sopimuksen syntyessä verkkokaupassa on kyseessä etäviestintä. Sopimuksen syntyessä verkkokaupassa, mutta tuote noudetaan myymälästä, on kyseessä myös etämyynti ja sovellettavaksi tulevat etämyyntiä koskevat säännökset. Tuotteen toimitustavalla ei ole merkitystä vaan sopimuksen syntymisen tavalla. Tuotteen varauksen tapahtuessa verkossa, mutta maksamisen kaupassa on tulkinnanvaraista onko sopimus syntynyt lain vaatimilla tavalla etäviestimellä.¹⁸¹

Jos voidaan katsoa sopimuksen syntyneen etäviestimellä tulee velvoitteeksi kuluttajansuojalain 6 luvun 14 §:n säädös, jonka mukaisesti kuluttajalla on oikeus peruuttaa etämyyntisopimus ilmoittamalla siitä peruuttamislomakkeella tai muulla yksiselitteisellä tavalla elinkeinonharjoittajalle viimeistään 14 päivän kuluttua tuotteen vastaanottamisesta. Jos voidaan katsoa, että sopimus ei ole syntynyt etäviestimiä käyttäen, ei elinkeinonharjoittajan tarvitse antaa 14 päivän palautusoikeutta. Yritysten tarjoamaa palautusoikeutta ei tule sekoittaa lakisääteiseen etämyynnin palautusoikeuteen. Yritykset voivat laatia omia sopimusehtoja kaupassa tapahtuvaan myyntiin, mutta verkkokaupassa lain minimisäännökset on täytettävä.¹⁸²

¹⁸¹ Lahtinen 2013, 88.

¹⁸² Lahtinen 2013, 89-90.

Kuluttajan ostaessa tuotteen verkosta on elinkeinonharjoittajalla velvoite toimittaa asiakkaalle vahvistus tehdystä kaupasta. Kuluttajansuojalaki 6 luku 13 § säätelee, että etämyynnissä elinkeinonharjoittajan on toimitettava kuluttajalle vahvistus tehdystä sopimuksesta kohtuullisessa ajassa etämyyntisopimuksen tekemisestä. Tämän avulla kuluttaja pystyy todentamaan sopimuksen syntyneen mahdollisessa sopimuksen syntymistä koskevassa ristiriitaisessa tilanteessa, jossa elinkeinonharjoittaja epäilee sopimuksen syntymistä tai se oli teknisistä syistä rekisteröitynyt elinkeinonharjoittajalle.

Peruttaessa verkossa tehty kauppa tulee suorituksen palautus tehdä kuluttajansuojalain 6 luvun 17 §:n mukaisesti. Elinkeinonharjoittajan on palautettava saamansa suoritukset sillä maksutavalla, jota kuluttaja käytti alkuperäisessä liiketoimessa, ellei kuluttaja ole nimenomaisesti suostunut muuhun järjestelyyn. Suoritusten palauttamisesta ei saa aiheutua kuluttajalle kustannuksia.

Sopimusvapauden myötä sopimuksen tekijällä on oikeus päättää sopimukseen sitoutumisesta, sopimuksen sisällöstä, sopimuskumppanin valinnasta ja sopimuksen lakkauttamisesta.¹⁸³ Verkko-kaupassa käytetään vakioehtoja, joka rajoittaa sopimusvapautta. Vakioehdot ovat sellaisia, joita sopimuskumppani käyttää kaikissa tekemissään sopimuksissa usein sopimuskumppanin kanssa, eikä yksittäinen sopimuksen tekijä pysty niitä neuvottelemaan hänelle parhaaksi mahdolliseksi.¹⁸⁴ Kuluttajan tulee selvittää tuotetta ostaessaan tarkasti, minkälaiset vakioehdot elinkeinonharjoittaja on laatinut vakioehdoikseen kaikille kuluttajille. Kuluttajalla on verkossa laaja mahdollisuus valita sopimuskumppaninsa, koska samaa tuotetta on usein myytävänä useissa kaupoissa. Tällöin pystytään valitsemaan kauppa, joka myy tuotteen parhailla ehdoilla. Verkossa tehtävä kauppa antaa tavallista laajemman oikeuden kaupan peruuttamiselle, koska verkossa tehtävälle kaupalle annetaan 14 päivän peruutusosoikeus kuluttajansuojalain 6 luvun 14 §:n mukaisesti. Peruuttamisesta on säädetyllä miniehto ja elinkeinonharjoittajan halutessa antaa asiakkailleen paremman ehdon peruutukseen on se vakioehtoja, johon kuluttaja ei voi vaikuttaa.¹⁸⁵

Kuluttajariitalautakunta on antanut ratkaisun tapaukseen, jossa myyjän käyttämien vakioehtojen mukaan mikäli tilausta ei peruta 14 vuorokauden sisällä näytepakkauksen vastaanottamisesta, tilaus jatkuu automaattisesti kuuden kuukauden pituisena määräaikaisena tilauksena, jonka kokonaishinta on 249,20 euroa. Sopimusvapaus ei tällöin toteudu, koska kuluttaja ei laadi sopimusta niin, että hän olisi tietoinen sopimuksen syntymisestä.¹⁸⁶

¹⁸³ Hemmo 2018, 16.

¹⁸⁴ Hemmo 2018, 21.

¹⁸⁵ Lahtinen 2013, 89-90.

¹⁸⁶ Kuluttajariita.fi, lautakunnan ratkaisu, 2015.

Vilpittömän mielen arvioinnissa kiinnitetään huomiota sekä tosialliseen tietämiseen, että siihen mitä henkilön olisi pitänyt tietää. Tällä tarkoitetaan sitä, mitä henkilö olisi tilannetta huolellisesti harkiten voinut tietää. Kuluttajansuojalain 5 luvun 12 §:ssä todetaan, että jos ostajan on tarkoitus käyttää tavaraa johonkin erityiseen tarkoitukseen ja myyjä on kaupante kohetkellä tietoinen tästä tarkoituksesta, tulee myyjän ilmoittaa, että tuote ei sovi tähän ajottuun tarkoitukseen. Jos kuluttajan ei voida olettaa tietäneen, ettei tuote sovellu hänen käyttötarkoitukseen, eikä hänelle ole sitä myyjä kertonut, hän saa vilpittömän mielen suojan toiminnalleen.¹⁸⁷

Tuote voi olla ehjä ja toimiva, mutta silti lain vastainen, jos se ei vastaa sitä kuvausta, mitä siitä on annettu. Tuotekuvausta vastaava tuote, jonka tuotekuvaus on puutteellinen on myös lain määrittämällä tavalla virheellinen. Tuotteen tulee vastata myös sitä, mitä vastaavat tuotteet yleensä ovat.¹⁸⁸ Tapauksessa kuluttaja on voinut olettaa, että voi käyttää tuotetta kyseiseen tarkoitukseen, eikä hän ole löytänyt tietoa, ettei se siihen sovellu. Tällöin voidaan katsoa henkilö toimineen vilpittömässä mielessä.¹⁸⁹

Sopimusvapauden myötä sopimuskumppanilla on mahdollisuus hyödyntää hänellä olevia tietoja saadakseen itselleen parhaan mahdollisen sopimuksen. Osapuolten ollessa eriarvoisessa asemassa toisiinsa nähden on lakia säädetty niin, että se suojaa heikompa osapuolta. Laajempi tiedonanto velvollisuus sekä 14 palautus oikeus on laadittu kohtuullistamaan kuluttajan asemaa sopimussuhteessa. Kuluttajalla ei ole mahdollisuutta tutustua tuotteeseen verkkokaupassa, joten hän on merkittävästi sopimuskumppania heikommassa asemassa. Laaja tiedonantovelvollisuus auttaa kuluttajaa tietämään tuotteen ominaisuuksista sekä sopimusvelvoitteista sopimuksen syntymisen kannalta tärkeä tiedot. Kuluttajansuojalaki vaatii elinkeinonharjoittajalta laajempaa tiedonanto velvollisuutta tuotteesta. Kuluttajan saatua tuotteen hänellä on oikeus tutustua tuotteeseen 14 päivää ennen kuin tekee varsinaisen päätöksen tuotteen pitämisestä eikä pura kauppaa. Asetelmaa voitaisiin pitää kuluttajalle kohtuuttomana, jos hänet olisi velvoitettu sitoutumaan sopimukseen näkemättä tuotetta.¹⁹⁰

Sopimusehdot, jotka ovat kohtuuttomia eivät ole sitovia. Kohtuuttomuus koskeekin usein vain osaa sopimuksesta, jolloin kohtuuttomat ehdot tulee muuttaa kohtuullisiksi. Ehdot, jotka eivät ole kohtuuttomia jäävät voimaan sopimuksen mukaisesti. Oikeustoimilain 3 luvun 36 § määrittää kohtuus periaatteen. Jos oikeustoimen ehto on kohtuuton tai sen soveltaminen joutaisi kohtuuttomuuteen, ehtoa voidaan joko sovitella tai jättää se huomioon ottamatta.

¹⁸⁷ Annola-Saarnilehto 2018, 19.

¹⁸⁸ Lahtinen 2013, 93.

¹⁸⁹ Kuluttajariita.fi, lautakunnan ratkaisu, 2018.

¹⁹⁰ Annola-Saarnilehto, 2018, 23.

Kohtuuttomuutta arvosteltaessa on otettava huomioon oikeustoimen koko sisältö, osapuolten asema, oikeustointa tehtäessä ja sen jälkeen vallinneet olosuhteet.¹⁹¹

Hallituksen antama esitys on keskeinen peruste kuluttajasopimuksia koskevassa kohtuusarviointinnissa. Esityksen mukaisesti seuraavien ehtojen laatiminen ei ole sallittua.¹⁹² Kohtuuton sopimusehto estää tai rajoittaa kuluttajaa käyttämästä laillisia oikeuksia tai oikeussuojakeinoja. Ehdot, jotka estävät tai rajoittavat hakemasta laissa oikeutettua hyvitystä tuotteesta sekä asian käsittelemistä käräjäoikeudessa tai kuluttajariitalautakunnassa ovat kohtuuttomia ehtoja.¹⁹³ Sopimukseen ei voida laatia ehtoja, jotka elinkeinonharjoittaja voi yksipuolisesti muokattavissa.¹⁹⁴ Kuluttajalle määrätty kohtuuton korvaus sopimusrikkeestä on kohtuuton ehto.¹⁹⁵ Sopimusta laadittaessa kuluttajalle tulee antaa riittävä tieto tehtävästä sopimuksesta, etteivät olennaiset sopimus seikat ilmene vasta sopimuksen teon jälkeen. Kuluttajaa ei voi sitoa myöskään sopimukseen, jossa hinta voi nousta sopimuksen teon jälkeen, eikä kuluttaja voi irtisanoa sopimusta.¹⁹⁶

Sopimusoikeuden perusteiden mukaisesti osapuolet saavat pyrkiä solmimaan sopimuksia, jotka ajavat heidän etuaan. Sopimuspuolen tulee toiminnassaan ottaa kuitenkin kohtuullisessa määrin huomioon myös sopimuksen toisen osapuolen edut. Tämä velvollisuus ilmenee lojaliteetti periaatteena. Kuluttajan kaupassa lojaliteetti velvollisuus ilmenee kuluttajansuojalaki 6 luku 9 § mukaisena laajana tiedonantovelvollisuutena sekä Kuluttajansuojalain 5 luvun 12 §:ssä elinkeinonharjoittajan velvollisuuteen kertoa, jos kuluttaja kertoo ostohetkellä, että käyttää tuotetta vastoin sen käyttötarkoituksen. Kuluttajansuojalain 5 luvun 16 §:n mukaan voidaan vedota virheeseen kuluttajan on ilmoitettava virheestä myyjälle kohtuullisessa ajassa. Kuluttajalla on myös lojaliteetti velvoite kertoa elinkeinonharjoittajalle mahdollisimman pian virheen huomattuaan.¹⁹⁷

Partioaitan sopimusehdot ovat joustavat ja asiakaslähtöiset. Ne ovat monilta osin paremmat kuin laki vaatii. Asiakkaan mahdollisuutta tutustua sopimusehtoihin olisi vielä parannettavissa lisäämällä viittauksia lainkohtiin ja helpottamalla tiedon saantia sopimusehdoista. Partioaitan tulisi myös lisätä sivuilleen tiedot tuomioistuimen ulkopuolisista riidanratkaisumenetelmistä.

Lisäämällä viittauksia lakiin sopimusehtojen yhteyteen saadaan kuluttajalle tieto niistä sopimusehdoista, jotka laki määrittää. Kuluttajalle tulee kertoa Kuluttajansuojalain 6 luvun 9 §:n mukaisesti myyjän virhevastuusta. Kuluttajansuojalain 5 luku 12 § määrittää myyjän

¹⁹¹ Annola-Saarnilehto 2020, 23.

¹⁹² HE 218/1994.

¹⁹³ HE 218/1994, 14.

¹⁹⁴ HE 218/1994, 13.

¹⁹⁵ HE 218/1994, 14.

¹⁹⁶ HE 218/1994, 13.

¹⁹⁷ Annola-Saarnilehto 2018, 24.

virhevastuun. Partioaitan ehtojen mukaisesti verkkokaupasta ostetun tuotteen kauppahinta palautetaan samalla maksutavalla, jolla ostos on veloitettu.¹⁹⁸ Kuluttajansuojalain 5 luvun 17 § määrittää, että elinkeinonharjoittajan on palautettava saamansa suoritukset sillä maksutavalla, jota kuluttaja käytti alkuperäisessä liiketoimessa, ellei kuluttaja ole nimenomaisesti suostunut muuhun järjestelyyn.

Toimitusehtoihin olisi myös hyvä lisätä, että henkilötunnuksen loppuosa kirjataan ylös, jos tuote noudetaan myymälästä. Kuluttajan olisi tällöin mahdollista valita postin toimipiste, jos ei halua luovuttaa henkilötunnuksen loppuosaa Partioaitan järjestelmään. Toimitusehtoihin olisi hyvä lisätä myös tämä tieto, jotta asiakas varmasti tietää, ettei pysty tilausta enää peruamaan, jos toimitus on lähtenyt liikkeelle Partioaitan myymälästä. Partioaitan verkko sivut eivät täytä kuluttajansuojalain 2 luvun 8 b §:n mukaista tiedonantovelvollisuutta tuomioistuimen ulkopuolisista riidanratkaisumenetelmistä. Kuluttajakaupassa tulisi lisätä linkki kuluttajariitalautakunnan sivuille¹⁹⁹

Sopimusehdon ollessa merkittävästi parempi kuin laki velvoittaa kannattaa se tuoda asiakkaalle tiedoksi. Partioaitalla on merkittävästi pidempi palautusaika kuin mitä laki edellyttää Kuluttajansuojain 6 luvun 14 §:n mukaan. Partioaitta antaa asiakkailleen Kuluttajansuojalain vaatiman 14 päivän sijasta 60 päivän palautusoikeuden. Kuluttajansuojalain 5 luvun 4 §:ssä säädetään, että tuote tulee luovuttaa viimeistään 30 päivän kuluttua sopimuksen tekemisestä. Partioaitta lupautuu toimittamaan tuotteen 1-5 päivän kuluessa tai ulkomailta keskusvarastolta tulevat tuotteet 5-7 päivän kuluessa.

¹⁹⁸Partioaitta.fi, tuotteen palautus.

¹⁹⁹kkv.fi, riidanratkaisu elimistä kertominen,2015.

Lähteet

Kirjallisuus ja artikkelit

Annola, V. Saarnilehto, A. Sopimusoikeuden perusteet. Alma Talent: 2018.

Hemmo, M. Hoppu, K. Sopimusoikeus. Alma Talent: 2020.

Hemmo, M. Velvoiteoikeuden perusteet. Helsingin yliopiston oikeustieteellinen tiedekunta: 2018.

Hirvonen, A. Mitkä metodit. Yleisen oikeustieteen julkaisuja 17: 2011.

Karttunen, T. Laasanen, H. Sippel, L. Uitto, T. Valtanen, M. Juridiikan perusteet. Sanoma Pro: 2016.

Karhu, J. Ståhlberg, P. Vahingonkorvausoikeus. Alma Talent: 2020.

Lahtinen, T. Verkkokaupan käsikirja. Yrityskirjat: 2013.

Norros, O. Johdatus velvoiteoikeuteen. Helsingin yliopiston oikeustieteellinen tiedekunta: 2018 .

Virallislähteet

HE 218/1994 vp. Hallituksen esitys Eduskunnalle laeiksi kuluttajansuojalain 3 ja 4 luvun, varallisuus oikeudellisista oikeustoimista annetun lain 36 §:n, huoneenvuokralain 5 §:n ja maanvuokralain 4 §:n muuttamisesta.

https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Documents/he_218+1994.pdf

HE 79/2000 vp. Hallituksen esitys Eduskunnalle laeiksi kuluttajansuojalain ja sopimattomasta menettelystä elinkeinotoiminnassa annetun lain 2 § :n muuttamisesta.

https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Documents/he_79+2000.pdf

HE 167/2003. Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi vahingonkorvauslain muuttamisesta ja eräiksi siihen liittyviksi laeiksi.

https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Documents/he_167+2003.pdf

Muut lähteet

Fenixoutdoor.se. 2016. The Fenix way. Viitattu 18.8.2021

<http://www.fenixoutdoor.se/wp-content/uploads/2016/04/The-Fenix-Way.pdf>

finder.fi. 2019. Partioaitta oy. Viitattu 10.9.2021

<https://www.finder.fi/Er%C3%A4kauppa/Partioaitta+Oy/Helsinki/yhteystiedot/166278>

KKV/484/14.08.01.05/2016

<https://www.kkv.fi/ratkaisut-ja-julkaisut/ratkaisut/arkisto/2016/kan-ratkaisut/virhevastuu-ja-hintamerkinnot-kuluttajakaupassa/>

KKV/424/14.08.01.05/2018

<https://www.kkv.fi/ratkaisut-ja-julkaisut/ratkaisut/arkisto/2020/kan-ratkaisut/verkkokaupan-ehdot-tarjouksen-sitovuus-peruuttamisoikeus-ja-palauttamiskaytannot/>

kkv.fi.2014. Hinnan alennus ja kaupan purku.

<https://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Viat-viivastykset/tavaravika-tai-puute/hinnanalennus-ja-kaupan-purku/>

kkv.fi. 2018. Kuluttaja-asiamiehen linjaukset. Virhevastuu-ja-takuu-kulutustavarankaupassa.

<https://www.kkv.fi/ratkaisut-ja-julkaisut/julkaisut/kuluttaja-asiamiehen-linjaukset/aihekohtaiset/virhevastuu-ja-takuu-kulutustavarankaupassa/>

kkv.fi. 2014. Lahjakortti. viitattu 15.10.2021

<https://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Ostaminen-myyminen-ja-sopimukset/lahjat-ja-lahjakortit/lahjakortti/>

kkv.fi. 2015. Riidanratkaisu elimistä kertominen. viitattu 15.8.2021

<https://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Ostaminen-myyminen-ja-sopimukset/riidanratkaisuelimista-kertominen/>

kkv.fi.2014. Sopimuksen tekeminen. viitattu 17.7.2021

<https://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Ostaminen-myyminen-ja-sopimukset/sopimukset/>

kkv.fi. 2015. Riidanratkaisu elimistä kertominen. Viitattu 10.9.2021

<https://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Ostaminen-myyminen-ja-sopimukset/riidanratkaisuelimista-kertominen/>

kkv.fi.2014. Virheestä vastaava taho. viitattu. 16.8.2021

<https://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Viat-viivastykset/tavaravika-tai-puute/virheesta-vastaava-tahot/>

Kuluttajariita.fi. 2003. Lautakunnan ratkaisu.

<https://www.kuluttajariita.fi/fi/index/lautakunnanratkaisuja/1378909463820.html>

Kuluttajariita.fi. 2008. Lautakunnan ratkaisu.

<https://www.kuluttajariita.fi/fi/index/lautakunnanratkaisuja/1378909486144.html>

Kuluttajariita.fi. 2008. Lautakunnan ratkaisu.

<https://www.kuluttajariita.fi/fi/index/lautakunnanratkaisuja/1378909483496.html>

Kuluttajariita.fi. 2009. Lautakunnan ratkaisu.

<https://www.kuluttajariita.fi/fi/index/lautakunnanratkaisuja/1378909491903.html>

Kuluttajariita.fi 2009. Lautakunnan ratkaisu.

<https://www.kuluttajariita.fi/fi/index/lautakunnanratkaisuja/1378909492107.html>

Kuluttajariita.fi. 2009. Lautakunnan ratkaisu.

<https://www.kuluttajariita.fi/fi/index/lautakunnanratkaisuja/1378909492107.html>

Kuluttajariita.fi. 2014. Lautakunnan ratkaisu.

<https://www.kuluttajariita.fi/fi/index/lautakunnanratkaisuja/1394008171163.html>

Kuluttajariita.fi. 2015. Lautakunnan ratkaisuja.

<https://www.kuluttajariita.fi/fi/index/lautakunnanratkaisuja/1426079688900.html>

Kuluttajariita.fi. 2015. Lautakunnan ratkaisu.

<https://www.kuluttajariita.fi/fi/index/lautakunnanratkaisuja/1426079688900.html>

Kuluttajariita.fi. 2015. Lautakunnan ratkaisu.

<https://www.kuluttajariita.fi/fi/index/lautakunnanratkaisuja/1426079688900.html>

Kuluttajariita.fi. 2016. Lautakunnan ratkaisu.

<https://www.kuluttajariita.fi/fi/index/lautakunnanratkaisuja/1457515804355.html>

Kuluttajariita.fi. 2017. Lautakunnan ratkaisu.

<https://www.kuluttajariita.fi/fi/index/lautakunnanratkaisuja/1499415018611.html>

Kuluttajariita.fi. 2018. Lautakunnan ratkaisu.

<https://www.kuluttajariita.fi/fi/index/lautakunnanratkaisuja/1378909483496.html>

Kuluttajariita.fi. 2019. Lautakunnan ratkaisu.

<https://www.kuluttajariita.fi/fi/index/lautakunnanratkaisuja/1569320199834.html>

Kuluttariita.fi. 2016. Palautus oikeus. 10.8.2021

<https://www.kuluttariita.fi/fi/index/tietoameista/tiedotteet/2016/nettiostostenpalautus-kuluissaeisaaollailmaa.html>

Kuluttariita.fi. 2020. Ratkaisu pyynnön tekeminen.

https://www.kuluttariita.fi/fi/index/ostajalle_1.html

Kuluttariita.fi.2020. Tiedote. Hintavirhe sitoo myyjää. 16.8.2021

<https://www.kuluttariita.fi/fi/index/tietoameista/tiedotteet/2020/hintavirhesitoomy-ja.html>

Partioaitta.fi. Fjällraven Keb jacket miehet. Viitattu 25.10.

<https://www.partioaitta.fi/fjallraven-miehet-keb-jacket-m-stone-grey-lava-f87211/?sku=7323450493318>

Partioaitta.fi. 2021. Hyvä kiertämään. viitattu 10.9.2021.

<https://www.partioaitta.fi/hyvakiertamaan/>

Partioaitta.fi. Kenkien pohjaus. viitattu 10.6.2021.

<https://www.partioaitta.fi/oppaat/huolto-hoito-korjaus/kenkien-hoito-ja-huolto/kenkien-uedelleenpohjaus/>

Partioaitta.fi. Palautukset ja reklamaatiot. viitattu 20.8.2021.

<https://www.partioaitta.fi/asiakaspalvelu/palautukset-ja-reklamaatiot/>

Partioaitta.fi. Tilauksen peruuttaminen. Viitattu 20.9.2021.

<https://support.partioaitta.fi/hc/fi/articles/360020717220-Tein-juuri-tilauksen-Voiko-sen-perua-tai-voiko-sit%C3%A4-muuttaa->

Partioaitta.fi. Toimitusehdot. viitattu 18.7.2021

<https://www.partioaitta.fi/asiakaspalvelu/toimitusehdot/>

Partioaitta.fi. Tuotteen palautus. Viitattu 16.9.2021

<https://support.partioaitta.fi/hc/fi/articles/360014602300-Haluan-palauttaa-tuotteen-kuinka-toimin->

Partioaitta.fi. Viallinen tuote. Viitattu 16.9.2021

<https://support.partioaitta.fi/hc/fi/articles/4405582568594-Tilaamani-tuote-on-viallinen-Miten-toimin->

Partioaitta.fi. Yritys. Viitattu 18.8.2021

<https://www.partioaitta.fi/yritys/>

sb-index.com. 2021. Vastuullisuus raportti. Viitattu 20.8.2021.

<https://www.sb-index.com/press-releases/2021/3/16/elintarvike-ja-pivittistavarabrndit-suomalaisista-vastuullisimpia-valio-jlleen-listauksen-ykknen>

stat.fi. Tilastokeskus.2019. verkkokaupan kehitys. viitattu 25.10.2021

https://www.stat.fi/til/sutivi/2019/sutivi_2019_2019-11-07_kat_003_fi.html

Kuviot

Kuvio 1: Tuotetiedot. Partioaitta.fi, Fjällraven Keb jacket M	53
Kuvio 2: Postikulut	55
Kuvio 3: Tuotteen hinta ostoskorissa. Partioaitta.fi, ostoskori	55
Kuvio 4: Ohjeet hyvitys maksua varten. Partioaitta.fi, palautus ja vaihto	59
Kuvio 5: Ohjeet virheellisen tuotteen kanssa toimimisesta. Partioaitta.fi, viallinen tuote ...	60

Liitteet

Liite 1: Palautus ohje	74
------------------------------	----

Liite 1: Palautus ohje

ULKONA. PERILLÄ.

Kiitos tilauksestasi sekä luottamuksesta tuotteisiimme ja palveluumme. Teit hyvän valinnan! Valitsimme myyntiin laadukkaita ja eettisesti valmistettuja tuotteita. Toivottavasti ne palvelevat sinua pitkään ja nautit niiden kanssa luonnon rauhoittavasta vaikutuksesta.

Luonto on meille tärkeä, siksi pakkaamme toimitukset luontoa säästään uusiokäytettyihin tai kierrätysmateriaalista valmistettuihin paketteihin.

1 % ostokistasi ympäristöbonukseen

Kuulumalla 365-klubiin myös kaikki ostoksesi kerryttävät ympäristöbonusta. Lisätietoa: www.365klubi.fi

Sovittaminen

Kun sovitat tuotetta, otathan huomioon mahdollisen palautuksen. Sovita vaatetta alusvaatteiden päälle ja puhtaalle iholle. Palautettavan tuotteen on oltava uudenveroinen ja jälleenmyyntikelpoinen.

Vaihto ja palautus

Tuotteilla on 60 päivän vaihto- ja palautusoikeus. Mikäli tilaamasi tuote ei ollut sopiva, voit vaihtaa tai palauttaa sen 60 vuorokauden sisällä toimituksesta johonkin 20 myymälästämme. Myymälöiden ajankohtaiset aukioloajat löydät osoitteesta www.partioaitta.fi/myymalat. Voit vaihtaa tai palauttaa tuotteen myös verkkokauppaamme Postin kautta.

Ilmoita vaihdosta/palautuksesta etukäteen sähköpostitse verkkokauppa@partioaitta.fi tai osoitteessa www.partioaitta.fi/asiakaspalvelu

Vaihto ja palautus myymälään


- Palautus maksetaan aina sille maksutavalle/kortille, jolla ostos on tehty.
- Jos tuotteen palauttaa joku muu kuin tilaaja, palautus maksetaan lahjakortilla.
- Voit vaihtaa tuotteen väriä tai kokoa, jos sopiva vaihtoehto on saatavilla myymälästä.
- Vaihto erihintaiseen tuotteeseen ei ole mahdollista. Tässä tilanteessa maksu hyvitetään verkkokaupassa käyttämällesi maksutavalle ja voit tämän jälkeen ostaa tilalle toivomasi tuotteen myymälästä.

Vaihto ja palautus Postin kautta

- Pakkaa mukaan kopio ostokuitista; lähetysluettelosta tai tilausvahvistuksesta.
- Jos haluat vaihtaa tuotteen kokoa tai väriä, ilmoita oikea koko ja väri.
- Palautus maksetaan aina sille maksutavalle/kortille, jolla ostos on tehty.
- Lähetä paketti Postin kautta asianmukaisesti pakattuna osoitteeseen.

Partioaitta Oy
 ASIAKASPALAUTUS, SOP.NRO 612002
 Uusikatu 26, 90100 Oulu

Vinkkejä tuotteiden hoitoon, huoltoon ja käyttöön osoitteessa www.partioaitta.fi/oppaat

 PARTIOAITTA

